

*Stichting Centrum voor Vrijwillige en Professionele
Maatschappelijke Dienstverlening*



Jaarverantwoording



2010

24-03-2011

Aanbiedingsverklaring

Voor u ligt het Jaarverantwoordingsdocument Maatschappelijke Verantwoording 2010.

Met dit document geven wij inzicht in de middelen die door het Centrum Voor Dienstverlening (CVD) gedurende het verslagjaar zijn ingezet en laten wij zien welke resultaten er zijn bereikt. Ook dient dit document om te voldoen aan de (wettelijke) verantwoordingsverplichtingen die het CVD heeft.

Het jaardocument bestaat uit een inhoudelijk jaarverslag en de jaarrekening en wordt aangeboden namens:

Raad van Toezicht

w.g.
de heer A. Commandeur
Voorzitter

Bestuur

w.g.
mr Yvonne Frank
Algemeen directeur/bestuurder

datum 24 maart 2011

JAARVERSLAG CVD 2010

Inhoudsopgave	Pagina
Aanbiedingsverklaring	2
Inhoudsopgave	3
1 Voorwoord	4
2 Profiel van de organisatie	5
2.1 algemeen	5
2.2 organisatiestructuur en juridische structuur	5
2.3 kerngegevens	6
2.4 samenwerkingsrelaties	8
3 Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering	10
3.1. bestuur en toezicht	10
3.2. bedrijfsvoering	11
3.3. uitwerking medezeggenschap	12
4 Beleid, inspanningen en prestaties	14
4.1. meerjarenbeleid	14
4.2. realisatie jaarplan 2010	16
4.3. kwaliteitsbeleid	42
4.4. personeelsbeleid	45
4.5. samenleving en belanghebbenden	47
4.6. financieel beleid	47
Verklarende woordenlijst	48

1. Voorwoord

In 2010 is door en binnen het CVD veel teweeg gebracht en tot stand gekomen. In de kerstwisseling die ik de medewerkers het jaar daarvoor stuurde, sprak ik de volgende ambitie voor 2010 uit: *“Als we onze voornemens het komend jaar kunnen waarmaken, zullen we eind 2010 met minder formatie beter samenwerken. Terwijl we dan ook financieel weer wat sterker zijn geworden.”* Ik had daarbij destijds zowel de inhoudelijke ambities uit ons Strategisch Meerjarenplan 2010-2013 voor ogen als de reorganisatie waartoe medio 2009 was besloten en die tot een krimp met ca. 10% van de formatie moest leiden. Terugkijkend op de resultaten die in 2010 werden geboekt, blijkt de organisatie in staat te zijn geweest om op de voor het CVD zo kenmerkende gedreven wijze met de ambities aan de slag te gaan, terwijl tegelijkertijd constructief werd meegewerkt aan het realiseren van de reorganisatie en het zetten van de eerste stappen op weg naar een cultuur die past bij de fase waarin het CVD verkeert.

De reorganisatie kon einde 2010 (nagenoeg) geheel succesvol worden afgerond. Onderdeel van de reorganisatie vormde aanpassing van de inrichting van de organisatie door daarin veel meer samenhang aan te brengen. Als gevolg daarvan is per 1 oktober 2010 de voormalige domeinstructuur losgelaten. Sindsdien bestaat het CVD uit een vijftal clusters en een aantal staf- en ondersteunende teams. De driehoofdige directie is daarbij teruggebracht tot een tweehoofdige. Eén van de directieleden is tevens enig bestuurder binnen de organisatie. Het jaarverslag is opgebouwd conform de inrichting van het CVD zoals deze er uit ziet na de reorganisatie.

In de afgelopen jaren heeft het CVD zich met een aantal collega's in den lande ingezet om binnen de Academische Werkplaats en onder aanvoering van professor J. Wolf de in de VS ontwikkelde en succesvolle 'Strength Based Benadering' toepasbaar te maken voor de maatschappelijke opvang in Nederland. De benadering, die uitgaat van de eigen kracht van de cliënt, heeft in Nederland de naam Herstelwerk gekregen. Eind 2010 konden de voorbereidingen ter hand worden genomen om te komen tot invoering van de methodiek in 2011. Een CVD-medewerker werd opgeleid en gecertificeerd om als trainer de trainingen 'in company' te kunnen geven.

In het voorjaar van 2010 vonden gemeentelijke verkiezingen plaats. In het Collegeprogramma blijft een belangrijke plaats ingeruimd voor het bieden van hulp en ondersteuning aan kwetsbare Rotterdammers. Dat moet echter wel gebeuren binnen de context van een forse (deel)gemeentelijke bezuinigingsopgave waar ook het CVD vanaf 2011 mee te maken zal krijgen. Dat leverde naast de dreiging van verlies van opbrengsten en daarmee arbeidsplaatsen ook een (extra) impuls op om te zoeken naar wegen om onze dienstverlening zodanig door te ontwikkelen dat ondanks de bezuinigingen het perspectief van de Rotterdammers waar het CVD zich voor inzet niet verslechtert maar zo mogelijk zelfs verbetert. Voorbeelden daarvan zijn de benadering die het CVD heeft gekozen ten aanzien van de toekomst van de steunorganisaties voor het vrijwilligerswerk (om het aantal steunorganisaties terug te brengen) en de scenario's die zijn ontwikkeld in het kader van de maatschappelijke opvang (als gevolg waarvan de nachtopvang wordt teruggebracht ten gunste van een -nog- passender doorstroom van de cliënten). Een van de scenario's richt zich op de toekomst van Nieuw Havenzicht, waarvan de eerste paal op 23 december 2010 kon worden geslagen!

De interne ondersteuning van de medewerkers is verder verbeterd, onder meer door de vernieuwing van het IT-netwerk. Gesteund werden de medewerkers ook in de ontwikkeling naar een eigentijdse cultuur binnen het CVD. Daartoe werd in 2010 een vijftal kernwaarden voor het CVD geformuleerd, als opmaat naar de invoering van competentie management in 2011.

Het interne draagvlak, onontbeerlijk om ambities te kunnen realiseren, is ook in 2010 groot gebleken. Als gevolg daarvan is het CVD onder meer in staat geweest de Rotterdammers die onze hulp en ondersteuning vroegen perspectief te bieden op een betere toekomst. Tegelijkertijd hebben de medewerkers er daardoor aan bijgedragen dat het CVD in 2010 financieel weerbaarder is geworden want uit de rode cijfers is geraakt. Het voortzetten van deze opgaande lijn staat centraal in 2011!

Yvonne Frank, Algemeen directeur/bestuurder
2. Profiel van de organisatie

2.1 Algemeen

De Stichting Centrum voor Vrijwillige en Professionele Maatschappelijke Dienstverlening (CVD) werd op 5 november 1971 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

De doelstelling van de Stichting en de zeggenschapsverdeling tussen Raad van Bestuur en Raad van Toezicht zijn statutair, en aanvullend in reglementen, notarieel vastgelegd. Sinds medio 2009 werkt het CVD daarbij conform de Governancecode Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening terwijl daarnaast de Zorgbrede Governancecode wordt gerespecteerd.

De missie van het CVD, zoals die is geformuleerd in het Strategisch Meerjarenplan 2010-2013, luidt als volgt.

Het CVD biedt daadwerkelijk hulp en ondersteuning aan (groepen van) burgers, veelal met sociaal economische en/of sociaal maatschappelijke problemen met als doel een zodanige persoonlijke ontwikkeling te realiseren dat men zich in de samenleving kan handhaven, ontplooiën, actief kan deelnemen aan het maatschappelijk leven én verantwoordelijkheid voor zichzelf en anderen kan dragen.

Het CVD werkt als maatschappelijk relevante ondernemer vraaggericht, slagvaardig, professioneel en met respect voor een ieder en neemt verantwoordelijkheid voor het leveren van een bijdrage aan de grootstedelijke problematiek in Rotterdam.

Het werkgebied van het CVD omvat de regio Rotterdam. Voor enkele randgemeenten (waaronder Schiedam, Vlaardingen, Maassluis en Spijkenisse) biedt de stichting de bereikbaarheidsfunctie buiten kantooruren.

Het CVD heeft een toelating als instelling voor verblijf krachtens artikel 8 van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

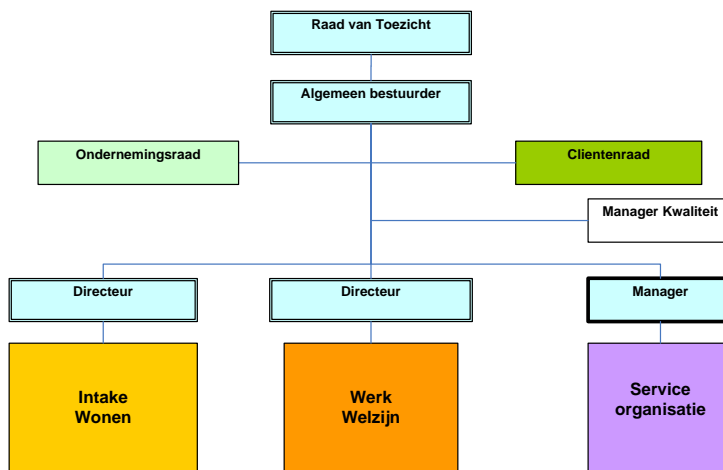
CVD

Adres	Glashaven 42
Postcode	3011 XJ
Plaats	Rotterdam
Telefoonnummer	010 243 81 00
Identificatienummer Kamer van Koophandel	41126848
Internetpagina	www.cvd.nl
Contactadres	info@cvd.nl

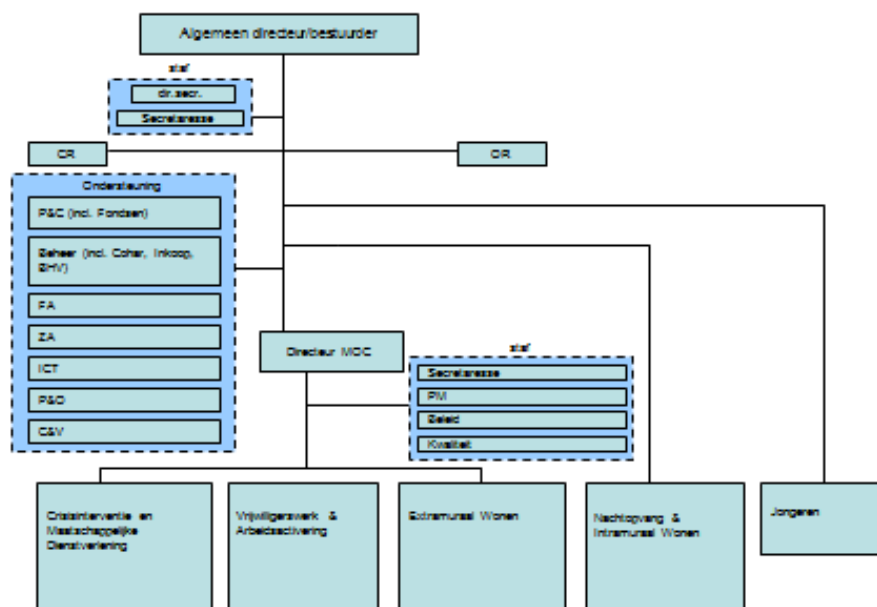
2.2. Organisatiestructuur en juridische structuur

Het CVD bestond tot 1 oktober 2010 uit 3 domeinen. Sinds 1 oktober 2010 is de Domeinstructuur losgelaten en bestaat het CVD uit een vijftal clusters en een aantal staf- en ondersteunende afdelingen. De clusters zijn samengesteld overeenkomstig de binnen het CVD te onderscheiden activiteiten en kennen de volgende benamingen: Crisisinterventie & Maatschappelijke Dienstverlening, Nachtopvang & Intramuraal Wonen, Extramuraal Wonen, (begeleiding van) Jongeren en Vrijwilligerswerk & Activering.

Het organigram tot 1 oktober 2010 zag er als volgt uit:



Het organigram dat sinds 1 oktober 2010 geldt, ziet er zo uit:



CVD Organigram per 1-10-2010

Qua medezeggenschap kent het CVD zowel een Ondernemingsraad als een Cliëntenraad. De bestuurder heeft op reguliere basis formeel overleg met elk van de beide raden.

2.3 Kerngegevens

De kernactiviteiten van het CVD hebben betrekking op Maatschappelijke Opvang (MO) in al zijn facetten, Vrijwilligerswerk en Maatschappelijke Dienstverlening.

Productie Maatschappelijke Opvang 2010

capaciteit + productie MO	capaciteit	productie	eenheid
Nachtopvang	25.550	24.000	plaatsen/dagen
Dagopvang	54.750	53.112	plaatsen/bezoeken
24-uurs voorzieningen	83.775	79.354	plaatsen/nachten
Beschut / begeleid wonen	n.v.t.	47.674	uren
outreaching	n.v.t.	60	uren

Aantal cliënten Maatschappelijke Opvang 2010 (unieke personen)

Nachtopvang	593
Dagopvang	1.341
24-uursopvang	309
begeleid wonen	664
outreaching	4

Realisatie AWBZ-gefinancierde functies ZZP (intramuraal)

Productie in ZZP-dagen	dagen
VV1	151
VV2	277
VV3	310
VV4	1.772
VV6	930
VV7	65
VV9	492
GGZ 1C excl.dagbesteding	2.403
GGZ 2C e.d.	2.146
GGZ 3C e.d.	3.868
GGZ 4C e.d.	295
GGZ 5C e.d.	104
GGZ 1C incl. dagbesteding	730
GGZ 2C i.d.	7.388
GGZ 3C i.d.	17.058
GGZ 4C i.d.	5.776
GGZ 5C i.d.	2.678
VG 1 excl. dagbesteding	226
VG 2 e.d.	64
VG 3 e.d.	10

Realisatie AWBZ-gefinancierde functies extramuraal (in 2009 intra- + extramuraal)

Functie	2010	2009	Eenheid
Verpleging	90	3.706	Uren
Persoonlijke verzorging	792	12.216	uren
Ondersteunende begeleiding	4.554	54.687	uren
Ondersteunende begeleiding speciaal	32.388	27.321	uren
Activerende begeleiding	0	0	uren
Beschermd wonen pension + begeleid wonen ambuland	41.400	40.664	etmalen
Opvang verpleegbedden	5.343	4.152	etmalen
Opvang daklozen	-----	1.217	etmalen
Ondersteunende begeleiding dagdelen	2.937	15.255	uren
Inloop	219	196	gem. aantal u. p.mnd.

Gemeentelijke en overige gefinancierde producten / diensten

Product / dienst	2010	2009	Eenheid
1. Ondersteuning vrijwilligerswerk	26.299	26.736	uren
2. Sociale activering			
ondersteuning door vrijwilligers	1.111	1.315	vrijwilligers
Personen geholpen door vrijw.werk	4.033	5.907	personen
3. Begeleid werken			
Aantal dagdelen activiteiten	4.299	6.730	dagdelen
Aantal uren activiteiten	89.911	135.061	uren
Aantal activiteiten	11,8	9,2	activiteiten per dag
Aantal deelnemers van een activiteit	850	830	deelnemers
Activeringstrajecten	1.201	1.365	trajecten/deelnemers
4. Preventie en voorlichting	1.448	1.512	deelnemers
5. Intake en doorverwijzing			
Cliënten voor trajecttoewijzingscie.	144	118	trajectinventarisaties
Geplaatste cliënten	423	447	cliënten
6. Acut maatschappelijk werk	4.970	4.701	cliënten/cliëntsystemen
7. Algemeen maatschappelijk werk	1.641	1.603	cliënten/cliëntsystemen
8. Pleger- en slachtofferhulp	440	417	Trajecten (afgesl. en nog lopend)
	305	529	aanmeldingen
9. Crisisopvang	2.141	2.058	overnachtingen
	1.614	1.433	gesprekken
	2.694	2.032	crisisinterventies
			aanmeldingen voor opvang (incl. achterwachtcontacten)
	245	605	

Personeel: formatie per 31 december 2010

Categorie	aantal personen	aantal fte's
Personen in loondienst	593	480

Totaal bedrijfsopbrengsten in verslagjaar

	Bedrag in euro's
Subsidie gemeente Rotterdam	17.968.602
ID subsidies	935.828
Subsidie deelgemeenten	2.065.536
Overige subsidies	39.394
AWBZ gelden	10.056.639
Overige inkomsten	3.067.451
Opbrengsten cliënten	891.842
Bijdrage G4	2.692.688
Totaal opbrengsten	37.717.979

2.4. Samenwerkingsrelaties

Het CVD werkt met vele partners in de stad samen. Met de collega-instellingen in de stad werd deelgenomen in de contractgroep Maatschappelijke Opvang, die in oktober 2008 is opgericht.



In deze groep wordt op bestuurlijk niveau samengewerkt met de gemeente.

Tot 2010 werd met de ParnassiaBavoGroep samengewerkt om gezamenlijk invulling te geven aan de bemoeizorg voor cliënten en werd gezamenlijk geoffreerd voor en uitvoering gegeven aan het Plan van Aanpak Maarschappelijke Opvang van de 4 grote gemeenten. In 2009 is gewerkt aan de ontvlechting van deze situatie, hetgeen per 1 januari 2010 werd gerealiseerd. Wel gecontinueerd werd de samenwerking ten aanzien van de crisisinterventie in het Crisiscentrum. Daartoe werd in 2010 een convenant gesloten.

Op verschillende thema's leverde het CVD een inbreng in diverse gremia in de stad zoals het Platform Huiselijk Geweld, de Wmo Stuurgroep van de deelgemeente Noord en de Servicezone in de deelgemeente Hoogvliet.

Met bewoners, politie, corporaties en (deel)gemeente(n) werd inhoud gegeven aan het beheer van de locaties waar het CVD (woon)voorzieningen exploiteert. Met deze partijen alsmede met een aantal onderwijsinstellingen die in de stad actief zijn (waaronder de beide ROC's) wordt verder per project samenwerking gezocht.

Tenslotte nam het CVD actief deel aan een aantal brancheorganisaties, waaronder het BOSSR, de Federatie Opvang, de werkgeversorganisatie MOgroep en de brancheorganisatie InZ.

3. Bestuur, toezicht en bedrijfsvoering

3.1 Bestuur en Toezicht

In 2010 werd gewerkt conform de Governancecode Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening waarbij tevens de Zorgbrede Governancecode werd gerespecteerd. Dit is vastgelegd in de statuten. De Raad van Toezicht wijkt daarbij op één punt af van de gehanteerde Governancecode. In die code staat dat ambtenaren uit de gemeente(n) waar de stichting werkzaam is niet in de Raad van Toezicht kunnen zitten. Gelet op de grootte van de stad Rotterdam resp. de omvang van het ambtenarenkorps is deze bepaling wat preciezer ingevuld. In beginsel kunnen ambtenaren wel in aanmerking komen voor een plaats in de Raad van Toezicht. Dit kan echter niet als men verantwoordelijk is voor het werkterrein waarop de Stichting in de betreffende (deel)gemeente werkzaam is.

Het CVD kende in 2010 een *éénhoofdig bestuur*.

Naam	Functie	Periode
Y. Frank	bestuurder	1-1-2010 t/m 31-12-2010

De bestuurder legde vier keer verantwoording af aan de Raad van Toezicht.

De onderwerpen waarover verantwoording moet worden afgelegd zijn vastgelegd in de statuten van de Stichting en de reglementen voor de Raad van Bestuur en Raad van Toezicht.

Het CVD maakt voor de besturing van de organisatie gebruik van het Raad van Toezichtmodel. De Raad van Toezicht is het hoogste bestuurlijke orgaan binnen de Stichting.

Samenstelling Raad van Toezicht en hoofd- en nevenfuncties

Naam	functie	Hoofd- en Nevenfuncties
Mevr. H.B.M.H. Woudenberg-Koreman Laatste termijn; afgetreden op 21-12-2010	voorzitter	Geen
Dhr. drs. A.F.M. Commandeur Laatste termijn; herbenoemd per 26-09-2010	vice voorzitter	H: geen N: geen
vacature	Lid	H: N:
Dhr. J.A. Sevenhuijsen Laatste termijn; aftredend 15-04-2013	Lid	H: Stafdirecteur concernstrategie Hogeschool Rotterdam N: Geen
Dhr A.W.T. ten Velde Laatste termijn; aftredend 24-04-2011	Lid	H: beleidsmedewerker dgm HB/SB N: Geen
Mevr. drs. J.E.A.M. Nooren Eerste termijn; afgetreden 16-12-2010	Lid	H: lid RvB Lunet Zorg N: lid RvT Wilhelmina ziekenhuis Assen N: bestuurslid van Progressief Akkoord Montfoort.
Mevr. M. Kempff Eerste termijn; benoemd 16-12-2010	Lid	H: voorzitter NU'91 N: bestuurslid Stichting IJsselzicht Cap.a/d IJ. bestuurslid Kunststichting IJsselland zkh.
Mevr. drs. H.Demper Eerste termijn; herbenoembaar 14-07-2013	Lid	H: controller NICIS N: bestuurslid van Veldhuizen Stichting bestuurslid Stichting Popverzamelgebouw
Dhr. A. van Nes Eerste termijn; herbenoembaar 14-07-2013	Lid	H: geen N: arbeidsmarktmeester, adviseur bij Van Gansenswinkel NV en bij Oranje BV, lid RvT CJG, Lid adviesraad Common Purpose, Voorzitter stichting get hoekt. Founder Munchhausen beweging.

In 2010 is de voorzitter, mevrouw Woudenberg-Koreman afgetreden evenals het lid Nooren. Voor de daardoor ontstane vacatures is een selectiecommissie ingesteld, bestaande uit een drietal leden van de Raad van Toezicht. De vacatures werden onder meer bekend gemaakt via de website van het CVD. Per 16 december 2010 kon één van de vacatures worden vervuld door mevrouw Kempff.

De Raad van Toezicht heeft in 2010 tweemaal vergaderd met de Cliëntenraad en eenmaal met de Ondernemingsraad en in totaal vier keer met de bestuurder. Ook heeft men in december 2010 een evaluatie van het eigen functioneren gehouden en werd een beoordelingsgesprek met de bestuurder gevoerd.

Tijdens de vergaderingen zijn diverse onderwerpen geagendeerd geweest. Zo werd het Reglement Raad van Bestuur vastgesteld. Ook heeft men de jaarverantwoording 2009 (bestaande uit jaarrekening en inhoudelijk jaarverslag) goedgekeurd alsmede de begroting 2011 en de risicomonitor voor datzelfde jaar, gevolgd door de halfjaarcijfers. Daarnaast werd de aansturing van de organisatie na de reorganisatie besproken waarbij steun werd uitgesproken ten aanzien van het voornemen van de bestuurder om de directie in te krimpen van drie tot twee directeuren. Wegens het ontstaan van een tweetal vacatures in de raad (waaronder die van de voorzitter) werd besloten om binnen de Raad van Toezicht een selectiecommissie in te stellen en werd aan de hand van het in 2009 vastgestelde zoekprofiel de werving voor nieuwe leden van de Raad van Toezicht gestart. Tenslotte besloot de Raad van Toezicht afscheid te nemen van de bestaande accountant en met ingang van de controle over het jaar 2010 gebruik te gaan maken van de diensten van een ander accountantskantoor.

De honorering van de leden van de Raad van Toezicht bedroeg in 2010 € 5.000 bruto voor de leden en € 7.500 bruto voor de voorzitter. Voor deze honorering (waartoe in 2009 werd besloten) is het advies van de NVTZ als uitgangspunt genomen, waarin wordt aangegeven dat omvang en complexiteit van het CVD tot een indeling in categorie D zou leiden. Gezien de aard van de organisatie heeft de Raad van Toezicht gemeend de honorering voor haar leden te moeten mitigeren terwijl er geen extra vergoeding in het leven is geroepen voor commissies. De leden Demper en Nooren besloten van geldelijke honorering af te zien.

3.2 Bedrijfsvoering

Het CVD kende tot 1 oktober 2010 drie domeinen: Intake & Wonen, Welzijn & Werk en de Service Organisatie (SO). Elk van de domeinen werd aangestuurd door een andere directeur. Als gevolg van de in 2010 doorgevoerde reorganisatie is de domeinstructuur per 1 oktober 2010 verlaten terwijl de aansturing plaatsvindt door de bestuurder en één ander directielid, de directeur Maatschappelijke Ondersteuning CVD. Voor beide directieleden geldt dat salariering geschiedt binnen de cao Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening en daarmee ruimschoots binnen de Balkenendenorm. In het organigram op pagina 6 is terug te vinden op welke wijze de aansturing vanuit de directie plaatsvindt en daarmee de portefeuillevverdeling binnen de directie. De bestuurder vervult naast haar hoofdfunctie de (onbezoldigde) functie van voorzitter van een Vereniging van Eigenaren. De directeur MOC heeft geen nevenfuncties.

Samenstelling Directieteam

Naam	Functie	Domein	Periode
D. Itaar	directeur	Intake&Wonen	tot 01-08-2010
A. Smits	directeur	Welzijn&Werk	tot 01-10-2010
	directeur	Maatschappelijke Ondersteuning CVD (MOC)	sinds 01-10-2010

De organisatie kent een strategie-, planning- en control cyclus. De activiteiten in dit kader vinden plaats op basis van een jaarplanning. Hierin is tevens de overlegstructuur en -planning opgenomen.

Het management van het CVD bestaat naast de directie uit clustermanagers en teamleiders. In de cyclus zijn de verantwoordelijkheden en bevoegdheden beschreven tot op het niveau van het middelmanagement.

In 2010 heeft na een positief advies daarover van de Ondernemingsraad een reorganisatie plaatsgevonden, waarbij het CVD 44 fte heeft geschraapt. Daarbij ging het zowel om formatie uit staf- en ondersteuning (overhead) als om formatie in de uitvoering. Naast de directie is het eerste- en het tweedelijns management in omvang teruggebracht. Gevolg daarvan is onder meer dat de span of control groter is geworden.

Ook met de Raad van Toezicht heeft overleg plaatsgevonden over de reorganisatie, in het bijzonder over de omvang van de directie respectievelijk het bestuur. De wijze waarop reorganisatie van de samenstelling van het directieteam heeft plaatsgevonden, werd door de Raad van Toezicht onderschreven.

Kansen, risico's en onzekerheden

In het Strategisch Meerjarenplan 2010-2013 staan de ambities en de kansen voor de organisatie centraal. Deze worden in paragraaf 4.1. nader toegelicht.

Voorts werd in 2010 door het CVD gewerkt met een Risicomonitor, waarin zowel de ingeschatte risico's en onzekerheden als de te nemen maatregelen waren opgenomen. Eenmaal per kwartaal werd over de stand van zaken m.b.t. de Risicomonitor gerapporteerd aan de (financiële commissie binnen de) Raad van Toezicht. Ook kent de directie van het CVD in het kader van de HKZ een verbeterpuntenmonitor, die kwartaalgewijze wordt gemonitord.

In de Risicomonitor werden als belangrijke externe risico's en onzekerheden voor 2010 ten aanzien van de organisatie onder andere benoemd het verlies aan (deel)gemeentelijke opdrachten, onder meer als gevolg van nieuwe programma's en accenten na de verkiezingen die in maart 2010 plaatsvonden, maar evenzeer dat onvoldoende compensatie gevonden zou kunnen worden voor de (als gevolg van de modernisering van de AWBZ) wegvallende opbrengsten, waarvan een deel nog onzeker was (te weten de wijze waarop de gemeente zou omgaan met de naar de gemeente overgehevelde AWBZ middelen). Net zoals een risico was het niet of onvoldoende (kunnen) nakomen van met opdrachtgevers gemaakte prestatieafspraken. Ten aanzien van de cliënten werd als risico gezien de uitval van (AWBZ geïndiceerde) cliënten als gevolg van de introductie van een Eigen Bijdrage.

Intern (zowel qua organisatie als voor wat betreft de medewerkers) werden als risico's onder meer gezien het niet tijdig doorvoeren van de reorganisatie waartoe in 2009 was besloten, een te hoog ziekteverzuim en een gebrekkige ICT-ondersteuning.

De maatregelen die werden getroffen om de externe risico's te beheersen respectievelijk te elimineren varieerden van het kennismaken met, investeren in en presenteren van het CVD aan de (nieuwe) (deel)gemeentebestuurders en cliënten tot aan (het continueren van) een strakke verantwoordingscyclus via maand- en kwartaalrapportages.

Maatregelen voor wat betreft de interne risico's en onzekerheden behelsden onder meer het opzetten van een reorganisatiemonitor, het investeren in de vernieuwing van het IT-netwerk binnen het CVD, het bespreekbaar maken van verzuim en zorgen voor ondersteuning van het management (onder meer via training en heldere afspraken over de aanpak met de bedrijfsarts).

3.3. Uitwerking medezeggenschap

Uitgangspunt voor de agendaonderwerpen in het kader van de medezeggenschap zijn resp. de Wet Medezeggenschap Cliëntenraden (WMCR) en de Wet op de Ondernemingsraden (WOR).

3.3.1. Cliëntenraad

De Cliëntenraad stelt zich ten doel om, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling in het bijzonder, intern en extern de belangen van de cliënten van de instelling te behartigen.

De Cliëntenraad van het CVD (CR) heeft vele personele wisselingen dit jaar gekend. Inherent aan de CR is een verloop onder de leden, deels omdat sommige cliënten uit de (CVD) hulpverlening vertrekken en opnieuw hun leven gaan (her)inrichten, deels door dat leden werk of een andere vervulling van hun levens vinden of door ziekte. Niettemin heeft de CR een constante weten vol te houden in haar taken en projecten.

De CR bestond in 2010 uit de volgende leden en kende de volgende functieverdeling: Derrick Koulen als voorzitter; Paul van den Belt als secretaris en plv. voorzitter; Ron Koppenhagen als secretaris. Daarnaast waren actief lid Aart Reijmers en Geert van Emden. Overige leden waren Raymond Kuiler, Ruud Stijnis, William Rilland, Rachid Bouazzaoui, Raymond Keijzer, Caby Wisker, Dennis Baaij, Renato Cruden, Raymond van Dijk, Armand Walter, Rinus de Neef, Carolien Dievendaal en Carlo Nelstein.

De CR werd gedurende het jaar ondersteund door een adviseur en vanuit het directiesecretariaat. Men vergadert in beginsel één keer per week. In totaal heeft de Cliëntenraad in 2010 46 vergaderingen gehouden terwijl de bestuurder 7 keer formeel overleg met de Cliëntenraad heeft gehad. Twee overleggen tenslotte werden bijgewoond door een afvaardiging van de Raad van Toezicht.

Voorgenomen besluiten van de bestuurder en eigen voorstellen werden in werkgroepen voorbereid. Besluitvorming daarover vond plaats in de wekelijkse vergaderingen. Gelet op het grote aantal verschillende zaken waarover de CR adviseert was er iedere week een interne of externe deskundige bij de vergadering om toelichting te geven over een onderwerp. Ook vloeide hieruit inhoudelijk overleg voort met de Federatie Opvang, Feantsa, Movers, Como, G4, en het Rotterdamse Kapstokoverleg.

In 2010 heeft de CR onder andere de volgende onderwerpen met de bestuurder besproken dan wel advies uitgebracht: de toegankelijkheid van de (nieuwe) website van het CVD, brandveiligheid in de verschillende intra- en extramurale voorzieningen, de aansluiting van openings- en sluitingstijden in de opvangprojecten. Ook kwam de ontwikkeling door de CR van de Peer2Peer re-integratie methodiek een aantal malen aan de orde.

Voorts werd gesproken over en geregeld dat fruit wordt verstrekt in de diverse opvangvoorzieningen, kwam het schorsingsbeleid aan de orde en werd de bedgarantieregeling geagendeerd. Andere onderwerpen waren het door de CR op te pakken project 'Gezond Ouder Worden', de communicatie over de winteropvang, het Strategisch Meerjarenplan en de toename van de administratieve lasten voor medewerkers en de organisatie. Tenslotte worden hier genoemd het experiment om de gebruikersruimte ook voor gebruikers van soft drugs beschikbaar te stellen, de reorganisatie van het CVD, de CVD-begroting en de cursus voor laaggeletterden.

3.3.2 Ondernemingsraad

Een Ondernemingsraad is een inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen een bedrijf. Hij bestaat uit werknemers die namens het personeel overleg voeren met de werkgever over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen. Elk bedrijf in Nederland met 50 of meer werknemers is verplicht een Ondernemingsraad te hebben. In de Wet op de Ondernemingsraden zijn de rechten en plichten van de Ondernemingsraad vastgelegd. De Ondernemingsraad maakt gebruik van het instemmingsrecht, adviesrecht, initiatiefrecht en informatierecht en maakt gebruik van de bevoegdheid om de algemene gang van zaken te bespreken met de bestuurder.

De Ondernemingsraad van het CVD bestaat uit 11 leden. In maart 2010 hebben er verkiezingen plaatsgevonden. In april is de nieuwe Ondernemingsraad aan de slag gegaan.

Tot 31 maart hadden zitting in de Ondernemingsraad: George Verhaegen (voorzitter), Joke Krabbendam (secretaris), Martijntje Rodenburg, Andrew Matthew, Elly Rojas, Bas Goedendorp, Erik Broer en Trudy Priem (ambtelijk secretaris).

Vanaf 1 april zijn in de OR gekozen: Bas Goedendorp (voorzitter), Truida de Back (vice voorzitter), Connie de Bruin (secretaris), Lidy Steeman, Erik Broer, Sadrach Lo-A-Njoe, Kees van der Lee, Marja Admiraal, George Verhaegen, Martijntje Rodenburg, Sylvia Korpel en Marianne Peper (ambtelijk secretaris).

Na de verkiezingen heeft de Ondernemingsraad een tweedaagse cursus gevolgd waar afspraken gemaakt zijn over de werkwijze en richting is bepaald.

De Ondernemingsraad is gericht op een constructief samenspel op basis van doelen, taken, procedures en processen en hecht grote waarde aan samenwerking en transparantie over de visie en koers van het Centrum Voor Dienstverlening. Om dit te bereiken heeft de Ondernemingsraad in 2010 aandacht geschonken aan het eigen ontwikkelingsproces. In de manier van werken wordt het accent gelegd op respect voor elkaar, betrouwbaarheid en 'de toon van de muziek'.

In 2010 heeft de Ondernemingsraad 13 ondernemingsraadvergaderingen gehouden en 6 overlegvergaderingen met de bestuurder gehad. Voorafgaand aan de overlegvergadering heeft een agendaoverleg plaatsgevonden.

Het overleg tussen de Ondernemingsraad en de Raad van Toezicht heeft eenmaal plaatsgevonden.

In 2009 ontving de Ondernemingsraad een adviesaanvraag over het voornemen om een reorganisatie door te voeren. Het reorganisatieplan 2009-2010 maakte deel uit van het Strategisch Meerjarenplan Koers 2010-2013. De Ondernemingsraad is nauw betrokken geweest bij de implementatie die gaandeweg 2010 zijn beslag kreeg en heeft meerdere overleggen met de bestuurder hierover gehad.

Eind 2009 ontving de Ondernemingsraad een adviesaanvraag met betrekking tot het 'Reglement bestuurder CVD'. Door introductie van de Governancecode Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening moesten de statuten en reglementen aangepast worden. De Ondernemingsraad heeft begin 2010 geadviseerd het voorgenomen besluit door te voeren.

De onderstaande instemmingsverzoeken zijn in 2010 aan de Ondernemingsraad voorgelegd:

- Regeling Uitrust Eindejaarsuitkering
- Bruikleenovereenkomst
- Vaststellen collectieve vrije dagen 2011
- Verruiming openingstijden van Speyk
- Schorsingsprotocol
- Nationaal Fietsplan
- Gedragsreglement en verklaring professioneel handelen

In de commissies zijn de instemmingsverzoeken behandeld en de Ondernemingsraad heeft uiteindelijk met alle verzoeken ingestemd.

Daarnaast heeft de Ondernemingsraad zich beziggehouden met het Strategisch Meerjarenplan, de conceptbegroting, het Medewerkerstevredenheidsonderzoek en heeft er een evaluatie van de reiskosten plaatsgevonden.

4. Beleid, inspanningen en prestaties

4.1. Meerjarenbeleid

Strategisch Meerjarenplan 2010-2013

Leidraad voor het handelen van het CVD in 2010 was het eind 2009 door de Raad van Toezicht goedgekeurde Strategisch Meerjarenplan 'Koers 2010-2013: Versterken en beperken'.

Daarin is de missie van het CVD als volgt verwoord:

Het CVD biedt daadwerkelijk hulp en ondersteuning aan (groepen van) burgers, veelal met sociaal economische en/of sociaal maatschappelijke problemen met als doel een zodanige persoonlijke ontwikkeling te realiseren dat men zich in de samenleving kan handhaven, ontplooien, actief kan deelnemen aan het maatschappelijke leven én verantwoordelijkheid voor zichzelf en anderen kan dragen.

Het CVD werkt als maatschappelijk relevante ondernemer vraaggericht, slagvaardig, professioneel en met respect voor een ieder en neemt verantwoordelijkheid voor het leveren van een bijdrage aan de grootstedelijke problematiek in Rotterdam.

Bij de strategische keuzen die voor de periode 2010-2013 zijn gemaakt is verder gebouwd op de uitkomsten van het strategieproject uit 2007 en daarmee op de kracht van het CVD.

Het CVD zet deze kracht in bij de nieuwe vraagstukken en de ontwikkelingen van deze tijd en realiseert een daarbij steeds passende cultuur van de organisatie.

Het CVD opereert in een omgeving die in veel opzichten sterk aan verandering onderhevig is. Er is sinds het begin van deze eeuw een ontwikkeling gaande die uitgaat van het versterken van ieders eigen verantwoordelijkheid. Daarbij wordt een groter beroep gedaan op de burger en zijn omgeving dan lange tijd het geval was onder gelijktijdige vermindering de van overheidswege geregelde en/of gefinancierde zorg. Deze filosofie heeft zijn neerslag gevonden in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De implementatie van de Wmo gaat hand in hand met de modernisering van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Was deze wet in oorsprong bedoeld om de onverzekerbare risico's te verzekeren, sinds de invoering van de regeling werd het werkingsgebied steeds verder uitgebreid. Dat gold ook voor de kosten die met de uitvoering gemoeid waren.

Dit alles speelt zich af tegen de achtergrond die kan worden samengevat met de term 'marktwerking', een ontwikkeling die er ook voor de werkvelden van het CVD toe leidt dat er naast samenwerking steeds nadrukkelijker sprake is van concurrentie. Dit vraagt een andere cultuur van de organisatie dan voorheen het geval was. Een cultuur waarbij de kracht van de organisatie effectiever wordt ingezet en in balans wordt gebracht met de zakelijkheid die moet worden betracht om de organisatie financieel gezond te krijgen en te houden.

Tenslotte kan de kredietcrisis hier niet ongenoemd blijven. Deze crisis betekende dat het financiële perspectief van het CVD in een ander, minder gunstig licht, kwam te staan. Want de crisis heeft effecten op de financiële mogelijkheden van zowel de burger als de overheid. En daarmee ook van het CVD. In 2010 werden de consequenties langzaamaan concreter gemaakt door de verschillende opdrachtgevers van het CVD. Vanaf 2011 zullen deze consequenties (financieel en in de uitvoering) voelbaar gaan worden voor het CVD.

Hoofdkeuzen ten aanzien van inhoudelijke ambities

Deze en meer veranderingen in de buitenwereld bieden het CVD zowel bedreigingen als kansen. Zonder de bedreigingen uit het oog te verliezen (deze worden jaarlijks opgenomen in een Risicomonitor) heeft het CVD haar ambities ten aanzien van de kansen uitgewerkt in het Strategisch Meerjarenplan. Daarbij werd zowel extern als intern een aantal hoofdkeuzen geformuleerd.

Samenvattend zijn deze keuzen:

het doel om minder afhankelijk te worden van een beperkt aantal opdrachtgevers;

de focus in de eerste fase van het plan op intermediairs;

het realiseren van integrale dienstverlening binnen het CVD en

het op orde brengen van de communicatie.

Aanpak financiële opgave

Parallel aan de ontwikkeling van de inhoudelijke ambities werd een reorganisatieplan opgesteld. Dat heeft in 2010 geleid tot een gewijzigde inrichting van de organisatie. Mede daardoor is het CVD in dat jaar in staat gebleken haar financiële weerbaarheid opnieuw te vergroten.

Wel is einde van het jaar duidelijk geworden dat door de aangekondigde bezuinigingen vanaf 2012 de balans tussen overhead en uitvoering opnieuw onder druk komt te staan. Daar zal in 2011 op worden ingespeeld.

Vergroting portefeuille

In 2010 is het CVD in staat gebleken de wegvallende AWBZ-opbrengsten gedeeltelijk te compenseren. Zo werd het CVD in staat gesteld het aantal verpleegbedden voor AWBZ-geïndiceerde, ernstig zieke cliënten uit te breiden en werd op de valreep van 2010 toestemming verkregen om AWBZ cliënten te gaan onderbrengen in een nieuwe (woon)voorziening die in 2011 zijn deuren zal openen.

Daarnaast heeft het CVD incidentele middelen kunnen inzetten voor verschillende innovatieve projecten waarbij de professional en de vrijwilliger gezamenlijk ingezet worden bij de cliënt. Voorts heeft in het kader van de pilot Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) - Krediet Bank Rotterdam (KBR) een eenmalige opschaling plaatsgevonden waardoor er een goed fundament kon worden gelegd onder het beoogde resultaat van de pilot (in 2011): de eenduidige set operationele afspraken tussen het AMW en de KBR in de deelgemeenten.

HKZ-certificering

In 2010 vonden twee externe audits plaats. De eerste audit heeft er onder meer toe geleid dat het CVD zijn bestaande ManagementBeoordelingsSysteem aanzienlijk heeft verbeterd. Het thema Kwaliteit werd gedurende 2010 met een zekere regelmaat op de agenda van de diverse interne werkoverleggen gezet. Ook werd daaraan expliciet aandacht besteed tijdens een van de reguliere managementdagen. In 2011 zal hercertificering plaatsvinden.

Onderzoek en ontwikkeling

Voor de periode 2007-2012 heeft het CVD zich tezamen met ruim 20 andere instellingen voor Maatschappelijke en/of Vrouwenopvang verbonden aan de Leerstoel Maatschappelijke Zorg. Aan deze leerstoel is gekoppeld het Onderzoekscentrum Maatschappelijke Zorg waaraan de Academische werkplaats Opvang en OGGZ is gekoppeld.

Met elkaar maken de deelnemende partijen zich sterk voor kennisontwikkeling over een effectieve aanpak van de cliënten en een wetenschappelijke onderbouwing daarvan.

In 2010 was een belangrijk thema de afronding van het onderzoek naar de zogenoemde Eigenkracht benadering (inmiddels Herstelwerk genaamd). Ook werden de trainingen om deze werkwijze in 2011 te gaan implementeren voorbereid en werd besloten om in 2011 mee te gaan doen met de pilot 'Critical Time Intervention'.

Daarnaast werd binnen de organisatie gestart met de invoering van het zogenoemde 8-fasen model bij de Maatschappelijke Opvang.

Ook leverde het CVD een actieve bijdrage aan de verbetering van de welzijnssector in Rotterdam via deelname en voorbereiden van activiteiten van de Branche Organisatie Sociale Sector Rotterdam (BOSSR). Zo was het CVD trekker van de pilot Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en Krediet Bank Rotterdam (KBR). De pilot had als doel te komen tot effectieve en eenduidige samenwerkingsafspraken. Ook heeft het CVD een intensieve bijdrage geleverd aan het opstellen van de productformat voor het maatschappelijk werk.

In het kader van het bedrijfsbrede cultuurtraject werd door directie en eerstelijnsmanagement gezamenlijk een vijftal kernwaarden voor het CVD geformuleerd. In 2011 zullen deze waarden het vertrekpunt zijn van het alsdan in te voeren competentie management.

Tenslotte wordt hier het onderzoek naar het door het CVD gevoerde informatiebeveiligingsbeleid genoemd. Dit onderzoek vond plaats tegen de achtergrond van de zogenoemde NEN-norm 7510 en zal in 2011 leiden tot een verbeterplan.

4.2. Realisatie jaarplan 2010

De activiteiten van het CVD berusten op drie belangrijke pijlers: de Maatschappelijke Dienstverlening, de Maatschappelijke Opvang in al z'n facetten en de stedelijke ondersteuning van het vrijwilligerswerk in Rotterdam.

In 2010 vond herinrichting van de organisatie plaats, waarbij naar samenhang is gezocht ten aanzien van de activiteiten die binnen de pijlers worden uitgevoerd.

Dat heeft geleid tot in totaal vijf uitvoerende clusters, waarbij de Maatschappelijke Opvang voorsnog (gedacht wordt aan een periode van maximaal twee jaar) is gesplitst in drie clusters (te weten Nachtopvang & Intramuraal Wonen, Extramuraal Wonen en Jongeren).

Daarnaast kent het CVD sinds 1 oktober jl. de clusters Crisisinterventie & Maatschappelijke Dienstverlening en Vrijwilligerswerk & Activering. De inhoudelijke verantwoording over het jaar 2010 vindt plaats langs de lijnen van de nieuwe inrichting.

CRISISINTERVENTIE & MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

Het cluster Crisisinterventie & Maatschappelijke Dienstverlening bestaat sinds 1 oktober 2010 uit in totaal elf teams.

CRISISINTERVENTIE

Het CVD is op diverse manieren betrokken bij crisisinterventie. Het CVD beschikt over een Crisisdienst, exploiteert samen met de Zorgservice van de PanassiaBavogroep het Crisiscentrum Rotterdam op de noordoever van de Maas en voert crisisinterventie uit in het kader van het Tijdelijk Huisverbod.

CVD Crisisdienst

CVD Crisisdienst werkt binnen en buiten kantooruren met burgers die te maken hebben met een traumatisch voorval. Het team werkt ambulante. Wanneer er na de komst van CVD Crisisdienst nog verdere hulp nodig is, wordt een cliënt warm overgedragen naar passende vervolghulpverlening. Er wordt samengewerkt met het Meldpunt van het Crisiscentrum Rotterdam, dat ook hulp biedt in gevallen waar psychiatrische problemen een rol spelen. De CVD-medewerkers worden periodiek door externe partners bijgeschoold. Voor het bieden van de psychosociale hulp heeft CVD Crisisdienst overeenkomsten afgesloten met vijftien gemeenten in de regio. Er zijn in 2010 in totaal 696 crisisinterventies gepleegd.

De medewerkers van de Crisisdienst nemen ook deel aan de PsHOR, Psychosociale Hulpverlening Ongelukken en Rampen. Dit is een onderdeel van de regionale rampenorganisatie. In 2010 is er één incident geweest waarbij de leider Kernteam, tevens coördinator Crisisdienst, werd ingeschakeld. Zij heeft de maatschappelijk werkers die onderdeel zijn van de PsHOR opgeroepen, de hulpverlening opgezet en gecoördineerd.

Crisiscentrum Rotterdam

Iedereen die in acute psychische en/of sociale nood verkeert kan terecht bij het Crisiscentrum. Het Crisiscentrum is altijd bereikbaar, aan de deur of per telefoon. Als het nodig is, kunnen mensen kortdurend worden opgenomen. In het Crisiscentrum is ook het Meldpunt gevestigd. Het idee achter het Meldpunt is: één nummer voor iedereen die in een sociale of psychische crisissituatie verkeert. Het Meldpunt is 24 uur per dag beschikbaar. Hoewel het Crisiscentrum ook rechtstreeks wordt benaderd door cliënten, vindt de hulpverlening veelal plaats via doorverwijzing.

De grootste stijgers van verwijzende instellingen (die daarmee zorgden voor een toename in aanmeldingen) ten opzichte van 2009 waren in 2010 de huisartsen en de algemeen ziekenhuizen en de GGZ-instellingen. Daarnaast heeft ook de politie Rotterdam Rijnmond in toenemende mate gebruik gemaakt van het Meldpunt. Tenslotte zijn ook de contacten met het Meldpunt op eigen initiatief van Rotterdammers toegenomen.

Bijgehouden wordt of sprake is van een aanmelding vanuit een tweetal bijzondere doelgroepen: zwerfjongeren en slachtoffers van mensenhandel. Het aantal aanmeldingen van zwerfjongeren is stabiel gebleven (136 in 2009, 135 in 2010) evenals de aanmeldingen die werden verricht in relatie tot mensenhandel (36 in 2009, 38 in 2010).

Het Crisiscentrum en het Meldpunt zijn in 2010 wederom een groot succes gebleken. De combinatie van psychiatrische en psychosociale hulpverlening in een crisiscentrum is uniek in Nederland. In totaal hebben 2.449 meldingen plaatsgevonden in 2010. Het Crisiscentrum beschikt over 6 bedden voor crisisopvang. De bezettingsgraad lag gemiddeld op 98%.

Crisisinterventie Tijdelijk Huisverbod

In 2010 is het succes van de crisisinterventie ten tijde van het opleggen van een huisverbod, geprolongeerd, mede dankzij de goede samenwerking in de keten. Sinds begin 2010 komen de samenwerkende partijen (Reclassering Nederland, het OM, Jeugdzorg, politie, Arosa en CVD Crisisdienst) wekelijks samen in het Veiligheidshuis. Zij zorgen ervoor dat de hulpverlening rondom het thema huiselijk geweld wordt afgestemd en uitgevoerd. Bij iedere screening van huiselijk geweld waar mogelijk een huisverbod uit voort kan komen, maakt de medewerker van het crisisteam een afspraak voor de vervolghulpverlening van zowel dader en slachtoffer.

In 2010 zijn er 490 geregistreerde oproepen voor een procedure Huisverbod ontvangen. Net zoals in 2009 was er in de maand april een lichte daling in het aantal oproepen, terwijl het aantal steeg gedurende de zomermaanden. Het maandgemiddelde in 2010 was 41 oproepen per maand.

CVD Steunpunt Vluchtelingen

CVD Steunpunt Vluchtelingen is voor vluchtelingen in het Rotterdamse de spin in het web. Het Steunpunt begeleidt mensen naar een zo'n groot mogelijke vorm van zelfstandigheid. Al wat daar voor nodig is op de verschillende leefgebieden gebeurt, zoals aanmeldingen voor een taal-leertoets en verwijzingen naar allerlei andere instanties.

Eind 2010 waren er 835 actuele dossiers (actueel betekent dat er in de afgelopen 2 jaar actieve dienstverlening is geweest). Dat betekent dat er in het afgelopen jaar 278 nieuwe dossier zijn bijgekomen. Er kwamen gemiddeld 150 unieke cliënten (alleenstaand dan wel met een gezin) per maand langs bij het Steunpunt.

De dienstverlening is gedurende het gehele jaar voornamelijk gericht geweest op het onderwerp financiën. In het eerste halfjaar was op financiën na inburgering het belangrijkste onderwerp waarvoor cliënten kwamen. In het tweede helft van het jaar werd het onderwerp verblijfsstatus (Immigratie- en Naturalisatiedienst) belangrijker.

De belangrijkste resultaten die geboekt zijn hadden betrekking op huisvesting en de verwijzing naar de Belastingdienst i.v.m. aanvragen van toeslagen.

Generaal Pardon (GP)

Tussen 2007 en februari 2010 zijn er in totaal 1065 cliënten (al dan niet met een gezin) bij het Intakeloket van het GP geweest. Tot maart 2010 werd met dit loket inhoudelijk samengewerkt door het Steunpunt. Van de groep GP-ers zijn 115 personen in 2010 door de medewerkers van het CVD Steunpunt Vluchtelingen geholpen.

MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING (niet acuut)

Centraal in de maatschappelijke dienstverlening van het CVD staan:

- 1) *advies en ondersteuning* verlenen aan organisaties die vrijwilligers inschakelen en mensen inzetten in re-integratieprojecten om de participatie van de burger optimaal te realiseren.
- 2) *het bieden van preventiediensten* aan individuen om de deelname aan de maatschappij zeker te stellen en het wonen en de financiële situatie op orde te krijgen en te houden.

- 3) *het aanleren van vaardigheden* aan individuen om hen op weg te helpen naar een zo zelfstandige mogelijke participatie in de samenleving.

De dienstverlening die in 2010 heeft plaatsgevonden als bedoeld onder 1) wordt uitgewerkt bij de activiteiten van het cluster Vrijwilligerswerk & Activering (zie elders in dit verslag). Hetgeen werd gerealiseerd ten aanzien van de overige activiteiten (zoals bedoeld onder 2) en 3) worden hieronder nader toegelicht. Daarbij is het gegaan om vormen van maatschappelijke dienstverlening die stedelijk werden uitgevoerd én om maatschappelijk werk dat specifiek in opdracht van de deelgemeenten Noord, Hoogvliet en Pernis werd gerealiseerd.
Stedelijke activiteiten

Bureaudienst CVD Intake

Elke Rotterdammer met (acute) problemen op het gebied van financiën, relaties, huisvesting, werken, opvoeding, verwerking, enzovoort kan binnenlopen bij het kantoor aan de Glashaven. De bureaudienst van het maatschappelijk werk staat tijdens kantooruren klaar voor een gesprek. De dienstverlening is kortdurend. Wanneer vijf gesprekken niet genoeg zijn wordt men doorverwezen. De bureaudienst van CVD Intake vervult de overloofunctie voor het maatschappelijk werk in de deelgemeentes. Ook wie op een meer anonieme manier hulp zoekt en daardoor liever niet in de eigen wijk binnenstapt bij het maatschappelijk werk, kan terecht bij de bureaudienst.

De bureaudienst heeft in 2010 in totaal 3.696 éénmalige contacten gehad en heeft aan 852 cliënten (inclusief hun gezinnen) het zogenoemde vijfgesprekkenmodel aangeboden. De hulpvragen omtrent financiële problemen en huisvestingsproblemen zijn zichtbaar gestegen.

Plegerhulpverlening

Het Team Plegerhulpverlening geeft sinds 2002 hulp aan plegers en slachtoffers van huiselijk geweld. Voor plegers heeft het CVD een apart stedelijk team huiselijk geweld. Voor slachtoffers is er het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) waar men zich direct kan aanmelden voor hulpaanbod. Met het AMW wordt zoveel mogelijk nauw samengewerkt om zo het systeemgerichte werken vorm en inhoud te geven.

Huiselijk geweld staat al een aantal jaren hoog op de agenda in Rotterdam. Het aantal aanmeldingen in Rotterdam is onverminderd hoog.

Rotterdam is koploper met de aanpak en de inzet van het plegerhulpverlening vanuit de psychosociale problematiek. Het Team Plegerhulpverlening is mede initiatiefnemer geweest om de aangehouden en zo snel mogelijk te spreken en te motiveren voor hulpverlening. Zij deed dit samen met het Dok en de Reclassering Nederland. Met de invoering van het Tijdelijk Huisverbod werd het accent verschoven naar de zwaardere problematiek, waardoor de screening nog alleen bij de Reclassering Nederland kwam te liggen.

Om ook bij het opleggen van het Tijdelijk Huisverbod direct de hulpverlening te kunnen starten zijn er wekelijks drie tijden gereserveerd. In het begin van 2010 is hier nog goed gebruik van gemaakt. In de 2^e helft van 2010 is dit fors afgenomen.

In 2010 zijn er in totaal 305 aanmeldingen gedaan en waren er 246 intakes met 1512 cliëntcontacten, naast onder andere 847 telefoontjes. In 155 trajecten is de hulpverlening in gezamenlijk overleg afgerond.

CVD Preventie

CVD Preventie heeft als voornaamste doel om voorlichting te geven en zo te voorkomen dat mensen in financiële problemen komen. Om dat te bereiken is er een breed scala aan contacten. In totaal zijn er in 2010 237 unieke voorlichtingen gedaan, naast 128 unieke voorlichtingen op het gebied van huisvesting en sociale omgang.

Een belangrijke doelgroep is de basisschool. In 2010 zijn 33 basisscholen bereikt.

Een succesvol voorlichtingsthema is: 'Zakgeld is Leergeld'. In dit project worden kinderen uit groep zeven en acht en hun ouders bereikt. De kinderen krijgen na de overgang naar het middelbaar onderwijs vaak meer zakgeld en meer zelfstandige bewegingsruimte. Het doel van 'Zakgeld is Leergeld' is om kinderen op basisscholen in de (achterstands)wijken van Rotterdam in een vroeg stadium geldbewust te maken en hen stapsgewijs te leren met geld om te gaan en vaardigheden aan te leren, zodat zij voorbereid hun eigen geld kunnen leren beheren.

Ook de ouders van de kinderen worden bij het project betrokken, zodat zij naast handvatten en tips ook een groter belang hechten aan financiële opvoeding.

Woontraining

In 2009 is CVD Preventie begonnen met het ontwikkelen en geven van woontrainingen onder de naam 'Je eigen stek'. In 2010 zijn er vier modules ontwikkeld o.a. over veiligheid in huis en zorg voor de woonomgeving. Er is een heldere presentatie gemaakt die ondersteunend is bij het zichtbaar maken van de inhoud van deze training.

Ook is er in 2010 een marktonderzoek uitgevoerd naar de problemen rond woonvaardigheden. De resultaten worden meegenomen in het plan voor 2011.

Activeringstrajecten

In 2009 en 2010 is CVD Preventie actief geweest in de samenwerking in het 'Portfolio Project Pendrecht' met Scala. Preventie heeft de ervaringen verwerkt in een methodiekplan en in een 'Train de Trainer' map. Het Portfolio Project Pendrecht is een methodiek die is ontwikkeld door het CVD in samenwerking met Scala in opdracht van de gemeente Rotterdam. De methodiek werkt om vrouwen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt een aantal stappen verder te helpen, waardoor hun maatschappelijke positie versterkt. De Participatieladder maakt deze resultaten direct zichtbaar.

Het activeringstraject 'Klim in Je Kracht' is samen met de CVD OK-bank uitgevoerd. Reguliere OK-trajecten worden individueel ingevuld, bij Klim in je Kracht wordt met groepen gewerkt. De kracht van de groep heeft een meerwaarde met betrekking tot de participatie van de deelnemers.

CVD Inkomen & Schulden (I&S)

CVD Inkomen & Schulden (I&S) is gespecialiseerd in begeleiding bij schuldenproblematiek en is gericht op de inwoners van de stad Rotterdam. Daarbij wordt onder meer samengewerkt met de Kredietbank Rotterdam, een samenwerking die in 2010 verder inhoudelijk gestalte heeft gekregen. Het doel was om 374 cliënten per jaar naar de KBR toe te leiden. Aangezien het aantal aanmeldingen de doelstelling begin derde kwartaal overtrof is gedurende het jaar in overleg met de gemeente de doelstelling naar boven toe aangepast. Uiteindelijk zijn er 590 nieuwe klanten aangemeld en hebben de medewerkers van I&S in totaal 700 cliënten in traject gehad. Naast deze samenwerking werd door I&S samen met het Algemeen Maatschappelijk Werk in zowel Hoogvliet als Noord meegedaan met de pilot om de samenwerking met de kredietbank in zijn algemeenheid te verbeteren. De pilot is binnen de context van de BOSSR (Rotterdamse brancheorganisatie in de welzijnssector) gestart en is een van de uitvloeisels van het verbetertraject opdrachtgever- opdrachtnemerschap.

Een andere activiteit van I&S betrof het geven van diverse cursussen.

In 2010 werden 4 budgetcursussen gegeven. Daarnaast werd, door het grote succes van de cursus Administratie Ordenen (AO), deze cursus in het eerste kwartaal uitgebreid. Sindsdien wordt die driemaal per week gegeven.

De beide cursussen zijn deeltrajecten van het reguliere hulpverleningsaanbod. Dit betekent dat deze cursussen deel uitmaken van de geïntegreerde aanpak bij financiële problemen.

Aangezien schuldenproblematiek een groot probleem is zullen in 2011 de projecten structureel worden ingebed en de methode van werken en vergaren van informatie uitgebouwd worden en vastgelegd.

Naast stedelijke activiteiten werd in 2010 ook het project Zorg om Geld (ZOG) uitgevoerd in de deelgemeenten Noord en Hoogvliet. Dit project is een samenwerking met de Hogeschool Rotterdam. Cliënten die hun administratie niet op orde hebben, worden door stagiaires geholpen om al hun papieren en bonnen te ordenen. Ook leren ze om een overzicht op te stellen van inkomsten en uitgaven. Deze vruchtbare samenwerking is goed voor de cliënten, die meer tijd kunnen vragen van de studenten dan van reguliere maatschappelijk werkers en voor de studenten, die door dit project uitgebreid kennis kunnen maken met de werkzaamheden en de doelgroep. Het ZOG wordt draaiende gehouden door twee derde- en twee vierdejaarsstudenten en is een estafetteproject (vierdejaars begeleiden derdejaars).

CVD Fiom

CVD Fiom bestaat al lang en is voor vrouwen (en hun partners) die ongewenst zwanger zijn of juist ongewenst kinderloos. Zij ondersteunt bij het nemen van moeilijke beslissingen en zij geeft daarnaast voorlichting aan verloskundigen. Zij geeft voorlichtingen aan ziekenhuizen en doet mee aan het netwerkoverleg tienermoeders. CVD Fiom heeft flyers ontworpen over "Het verlies van een baby" en "De onvervulde kinderwens". CVD Fiom heeft ook een belangrijke taak bij adoptie en afstand doen.

In 2010 zijn er 196 nieuwe cliënten geholpen, waarbij er in totaal 1.713 cliëntcontacten waren. Een derde van de gesprekken gingen over besluitvorming bij zwangerschap. Bij deze gesprekken worden waar mogelijk de partner of omgeving betrokken. Er zijn 10 voorlichtingen gedaan voor 89 mensen.

In 2010 is er bijzonder aandacht gegeven aan rouwverwerking bij verlies van een ouder kind en/of partner. Een ander belangrijk thema was (seksuele) omgang voor basisscholen. In 2010 heeft het Fiom in samenwerking met CVD maatschappelijk werk en preventie gewerkt aan een aanbod voor relationele omgangsvaardigheden. Dit heeft geleid tot het ontwikkelen van het thema 'Vlinders zonder buikpijn'. De capaciteit is begrensd waardoor de ruimte om de thema's zelf uit te voeren op middelbare scholen beperkt is.

In 2010 zijn er goede afspraken gemaakt om met Stichting Ambulante Fiom (SAF) die in de omliggende gemeenten zit om samen te werken bij groepswork en bij specifieke voorlichtingen. CVD Fiom Rotterdam maakt waar nodig gebruik van het materiaal en kennis van het landelijke buro SAF.

Deelgemeentelijk maatschappelijk werk

Maatschappelijk Werk Hoogvliet en Pernis

De inwoners van Hoogvliet en Pernis kunnen met hun problemen terecht bij het CVD Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW).

In 2010 zijn er in Hoogvliet 422 meldingen voor een hulpverleningstraject geweest. Daarnaast waren er nog 211 lopende trajecten uit 2009. In totaal zijn er 430 korte contacten geweest. In 2009 waren dit 163 contacten.

In Pernis zijn er in 2010 in totaal 33 meldingen voor een hulpverleningstraject geweest. Daarnaast waren er nog 29 lopende trajecten uit 2009.

Weerbaar Oudeland

Oudeland is de meest kwetsbare wijk van Hoogvliet. Deze wijk krijgt al geruime tijd veel aandacht. Vanaf 2000 wordt er zowel gewerkt aan een fysieke herstructurering van de wijk als aan verbetering van het leefklimaat met behulp van sociale programma's, beheermaatregelen en aanpak van overlast. Er is -relatief gezien- veel werkloosheid, laaggeschooldheid, criminaliteit en overlast. De deelgemeente Hoogvliet en woningcorporatie Woonbron hebben daarom de handen ineen geslagen om van de wijk Oudeland een weerbare wijk te maken door middel van het achtjarige project 'Weerbaar Oudeland'.

Het project richt zich op onderwijs, werk, veiligheid, integratie, wonen, gezondheid en kansen voor iedereen. Doel van de hulpverlening is weer op eigen kracht verder gaan dan wel toeleiden naar reguliere hulpverlening.

Een onderdeel van het achtjarige project "Weerbaar Oudeland" is het Burger Service Team Oudeland (BSTO) dat in augustus 2008 van start is gegaan. In het BSTO participeren alle netwerkpartners. Zij komen 1 x per twee weken bij elkaar voor casusoverleg. De maatschappelijk werker van het CVD is voor 20 uur per week actief in de wijk. De aanpak is van de maatschappelijk werker integraal en outreachend. Zij gaat bij signalen op huisbezoek en inventariseert de problematiek. Samen met de cliënt worden er doelen gesteld.

Het afgelopen jaar zijn er totaal 97 meldingen gedaan in het BSTO, waarvan 64 zijn opgepakt door de maatschappelijk werker.

Jonge moeders

Er is een constante instroom van jonge moeders uit Hoogvliet bij het Algemeen Maatschappelijk Werk. De doelgroep bestaat uit moeders uit Hoogvliet tot 24 jaar. De moeders worden begeleid door middel van individuele gesprekken. Het AMW geeft voornamelijk psychosociale hulpverlening. Jonge moeders worden voor het aanvragen van een uitkering en een traject richting scholing of werk doorverwezen naar het Jongerenloket. Het maatschappelijk werk blijft hen hierbij volgen, zodat knelpunten meteen bespreekbaar gemaakt kunnen worden. De hulpverlening is laagdrempelig en outreachend. In 2010 is aan 39 jonge moeders hulp verleend.

Huiselijk geweld

Geweld in de privé-sfeer is de omvangrijkste geweldsvorm in onze samenleving. Huiselijk geweld komt voor in alle sociaal economische klassen en binnen alle culturen in de Nederlandse samenleving. Slachtoffers van huiselijk geweld zijn in de meeste gevallen vrouwen en kinderen, maar het treft ook mannen, ouders en ouderen. Het AMW heeft voor 15 uur een aandachtsfunctionaris Huiselijk Geweld. Er zijn twee medewerkers aangesteld om deze functie te vervullen. Deze medewerkers nemen ook deel aan het Lokaal Team Huiselijk geweld (LTHG). In 2010 zijn er 104 meldingen opgepakt door het AMW. Het aanbod bestaat uit individuele hulpverlening, systeemgericht werken (in samenwerking met externe organisaties zijn) en groepswork.

Groepswork

In 2010 is er in Hoogvliet een open vrouwengroep gedaan, waaraan 7 vrouwen mee hebben gedaan.

Het doel van de vrouwengroep is het aanleren van nieuwe vaardigheden van het vergroten van de sociale zelfredzaamheid. Het assertief worden en de juiste keuzes voor zichzelf kunnen maken vormen de rode draad in dit groepsproces.

De budgetcursus bestaat uit vier wekelijkse bijeenkomsten van twee uur. Er zijn in totaal 5 cursussen gegeven wisselend in de morgen en in de avonden.

De doelstelling van de budgetcursus is de deelnemers inzicht geven in hun financiële situatie. De deelnemers leren om op een verantwoorde wijze met geld om te gaan, budgetteren en hoe ze eventueel hun inkomen kunnen verruimen. Door het werken in groepsverband leren de deelnemers van elkaar en kunnen er onderlinge tips uitgewisseld worden.

De Veilig Thuis Groep is een gespreksgroep voor vrouwen die thuis niet veilig zijn en daar iets aan willen doen. Het doel is dat ze ervaren dat de mishandeling niet vanzelf stopt. Er is hulp bij nodig.

De eerste stap om hulp te zoeken is met iemand over de problemen praten. De meeste vrouwen die worden mishandeld zijn bang om hulp te zoeken.

De groep bestond uit 5 vrouwen en er zijn 13 bijeenkomsten geweest.

In Pernis bestaat de laagdrempelige cursus Opvoeden & Zo, bedoeld voor ouders van kinderen in de basisschoolleeftijd. De preventieve cursus is bedoeld voor ouders met alledaagse opvoedingsvragen of beginnende opvoedingsproblematiek. De cursus heeft twee keer in de startblokken gestaan. Ondanks het feit dat er zeker opvoedingsvragen zijn is de cursus niet van start gegaan. Dit vraagt om een herbezinning. In plaats daarvan zijn er twee koffieochtenden georganiseerd. Eén over financiën en één over opvoedingsproblematiek.

Samenwerkingsrelaties

Door onder meer samen te werken met buurtnetwerken, het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) en het Lokaal ZorgNetwerk (LZN) wordt duidelijk wat er speelt in Hoogvliet. Verder wordt er nauw samengewerkt met woningbouwcorporaties, Sociaal Raadslieden Rotterdam, SWH ouderenwerk, de Kredietbank Rotterdam, GGD, Vraagwijzer, Bavo Europoort, PsyQ en de Voedselbank. Met op één na alle huisartsgroepen is er een keer in de 6 weken een overleg van een uur. Tijdens het overleg worden gezamenlijke cliënten besproken. Daarnaast is er ruimte om actuele zaken aan de orde te stellen, relevante informatie uit te wisselen en een signaalfunctie vervullen.

De samenwerking verloopt goed. De huisartsen vinden het prettig dat de lijnen tussen hen en het maatschappelijk werk kort zijn en dat ze een vaste contactpersoon hebben die ze gemakkelijk kunnen bereiken.

Het doel van de Voedselbank is een bijdrage te leveren aan de vermindering van (verborgen) armoede en verspilling in Nederland. Het AMW heeft als doel om gezinnen en individuen te ondersteunen die het hoofd niet of nauwelijks boven water kunnen houden. Om deze reden is het CVD Hoogvliet de samenwerking met de Voedselbank aangegaan. CVD Hoogvliet faciliteert de Voedselbank door ruimte en menskracht ter beschikking te stellen.

De samenwerking met de Voedselbank is in augustus 2004 begonnen. In 2010 hebben 76 gezinnen (Hoogvliet 71 en Spijkenisse 5) hulp ontvangen van de voedselbank.

Schoolmaatschappelijk werk

Het CVD doet in de deelgemeente Pernis het Schoolmaatschappelijk Werk (SMW) op 2 basisscholen in Pernis. Dat zijn OBS 'de Plataan' en CBS 'het Waterschip'.

Het doel van de hulpverlening door de schoolmaatschappelijk werker is om de best mogelijke omstandigheden te creëren voor de leerlingen, waarin zij optimaal kunnen leren en presteren. Problemen bij kinderen kunnen vroegtijdig op school gesignaleerd worden.

Het SMW ondersteunt de school bij de opvoedende en de zorgende taak die de school heeft. Het SMW heeft een drietal kerntaken: schoolondersteuning, kortdurende hulp verlenen aan ouders en kinderen en toeleiding naar speciale en geïndiceerde zorg.

In 2010 werden onder meer 43 nieuwe cliënten (kinderen inclusief hun ouders) begeleid, terwijl in 42 gevallen de hulpverlening kon worden beëindigd.

Sociale vaardigheidstraining (SoVa training)

Soms hebben kinderen moeite om zich staande te houden op school of in de buurt.

Ze hebben weinig vrienden, worden gepest, weten niet hoe ze "nee" moeten zeggen, kunnen niet omgaan met kritiek, of ze zijn juist agressief en pesten anderen. Tijdens de training wordt de kinderen vaardigheden aangeleerd, waardoor ze beter met moeilijke situaties om kunnen gaan. Situaties die kinderen moeilijk vinden worden nagespeeld door middel van een rollenspel, zodat ze leren omgaan met dergelijke situaties.

De sociale vaardigheidstraining is bedoeld voor kinderen van 8 t/m 12 jaar en de training is in 2010 in Pernis twee keer gegeven. In totaal hebben in 2010 12 kinderen hieraan deelgenomen en hun certificaat behaald.

Maatschappelijk Werk deelgemeente Noord

Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)

Het AMW in Noord is laagdrempelig en toegankelijk voor alle inwoners van de deelgemeente. Er bestaat een inloopspreekuur dat goed bezocht wordt. De inwoners van deelgemeente kunnen zo binnenlopen voor een afspraak of omdat ze iets willen overleggen dan wel uitzoeken. Indien er meer aan de hand is dan wordt een afspraak gemaakt voor een uitgebreidere intake. De mensen uit de buurt weten het inloopspreekuur goed te vinden. Er zijn in 2010 totaal 491 korte contacten geweest naast de aanmeldingscontacten.

Het AMW is bekend in de deelgemeente Noord. Er zijn 371 hulpverleningstrajecten gestart en meer dan 2000 cliëntcontacten geweest. Nog los van telefonische en mailcontacten.

Budgetcursussen werden in 2010 bijna maandelijks gegeven (9 keer).

Wijkgericht werken

Het werkgebied van de deelgemeente Noord is omvangrijk. Daarom zijn de wijken verdeeld over de maatschappelijk werkers. Dit maakt het mogelijk om echt wijkgericht te gaan werken. De maatschappelijk werker in de wijk heeft kennis over en werkt samen met de andere organisaties in de wijk. Er wordt over de schotten heen gekeken om de meest passende hulp te kunnen bieden. De wijken zijn bezocht en er is een wijkscan gemaakt op grote lijnen. De maatschappelijk werkers zijn letterlijk de wijk in gegaan om folders te verspreiden en kennis te maken met instanties. Dit heeft geleid tot contact met instanties waarvan we het bestaan nog niet wisten. Ook de partners waren enthousiast over deze persoonlijke aanpak en de wederzijdse kennismaking.

Samenwerking met de huisartsen

In 2010 zijn er twee huisartsengroepen bijgewoond om zo de samenwerking tussen de huisartsen en het AMW te verstevigen. Deze bijeenkomsten hebben geleid tot een duidelijke verwijspprocedure

tussen beide partijen. Er zijn sindsdien korte lijnen om cliënten aan te melden maar ook om knelpunten te bespreken.

Het AMW wil in de loop van 2011 graag spreekuur gaan draaien op specifieke locaties. De eerste oriëntatie heeft in 2010 plaatsgevonden.

EHBO (Eerste Hulp Bij Opvoeden)

In 2010 zijn 21 gezinnen geholpen bij de opvoeding. Deze preventieve en 'dichtbij' manier van werken is uitermate succesvolle gebleken in het grootste deel van de gezinnen.

Ouders blijken veel ondersteuning te ervaren bij praktische adviezen en ondersteuning die past bij hun thuissituatie en gezin. Uit onderzoek dat in 2010 werd uitgevoerd in het kader van een stage werd via interviews die werden afgenomen van ouders de goede resultaten zichtbaar.

Samenwerkingspartners

Het AMW is gesprekspartner in de deelgemeente Noord en neemt deel aan de Lokale Zorgnetwerken, het Lokaal Team Huiselijk Geweld, ProSes, SiSa, Community that Cares en enkele wijkactieplannen.

Schoolmaatschappelijk Werk (SMW)

SMW is er voor kinderen met problemen op school, maar ook de thuissituatie kan erbij een rol spelen. Bij het analyseren van de problemen kijkt de schoolmaatschappelijk werker zowel naar het kind zelf, als naar de ouders en de school en hoe die elkaar beïnvloeden. SMW gaat met alle drie het gesprek aan en zoekt samen met hen naar oplossingen.

CVD Noord doet schoolmaatschappelijk werk op 14 basisscholen in de deelgemeente Noord.

In 2010 zijn er 242 hulpverleningstrajecten gedaan. Daarnaast zijn er veel korte contacten geweest met ouders en is er inhoud gegeven aan schoolondersteuning.

In een aantal groepen 7 en 8 zijn thema's gedaan die ondersteunend en preventief zijn, passend bij de leeftijd en bij de overgang naar vervolgonderwijs. Met name 'Zakgeld is Leergeld' en 'Vlinders Zonder Buikpijn' welke in samenwerking met preventie worden gedaan, sluiten goed aan. De SMW-ers werken nauw samen met schooldirecties, leerkrachten, intern begeleiders, ouders en vanzelfsprekend de kinderen. Het team werkt met de Meldcode en registreert in SISA.

Voorschoolse Voorzieningen

In 2010 zijn de Voorschoolse Voorzieningen in Noord goed van de grond gekomen. Waar de peuterspeelzalen verbonden zijn aan een school wordt dit door dezelfde maatschappelijk werker gedaan. Het voor-schoolmaatschappelijk werk is primair gericht op kinderen van 3 jaar en 9 maanden. Met name om de zorgkinderen sneller in beeld te krijgen, preventieve ondersteuning in te zetten en de overdracht naar het primair onderwijs te verbeteren. Daardoor zijn problemen die bekend zijn beter bespreekbaar in de overdracht naar de lagere school. Dit zorgt voor een goede aansluiting en snellere hulp wanneer dat nodig is. Er is goed samengewerkt met Kinderdam en Welzijn Noord.

Samenwerking met het centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)

Door de verhuizing van het SMW die in 2010 binnen de deelgemeente plaatsvond zijn het CJG en het SMW beter bij elkaar in beeld. In 2010 hebben de eerste wederzijdse verkenningen plaats gevonden. Bij de start van de Sociale Teams hebben ook het SMW en het AMW een belangrijke rol om gezinnen door te verwijzen dan wel samen te werken in het geven adequate hulp en begeleiding. In de scholen trekken de jeugdverpleegkundige en schoolmaatschappelijk werker meer en meer samen op en hebben een belangrijke bijdrage in het vorm geven en versterken van de zorgstructuur. Alle scholen hebben een geheel eigen karakter en het is belangrijk om aan te sluiten bij de wijze van werken en tegelijkertijd ambitieus te blijven in wat er nog meer kan. Zeker als het gaat om het preventief bereiken van kinderen. In de praktijk blijkt de zorg aan complexe gezinnen veel aandacht te vragen, het opschalen en doorpakken blijft daarom een belangrijk aandachtspunt.

Groepsgericht werken

Het groepsgericht werken is goed van de grond gekomen en is meer en meer een onderdeel van de aanpak geworden. De ervaringen van de cliënten zijn zeer positief.

De groepen worden altijd gedaan door een man en een vrouw. Zij bestaan uit vaste onderdelen, maar deze kunnen flexibel worden ingezet. De mannen uit de groep leren van elkaar en willen graag nog een tijd doorgaan. In 2011 wordt gestart met een half open groep. In 2010 zijn er 4 groepen geweest.

MAATSCHAPPELIJKE OPVANG

Dak- en thuislozen vormen een bijzonder kwetsbare doelgroep. Zij hebben vaak te kampen met diverse problemen, zoals verslaving, psychiatrische problematiek en moeilijkheden in het sociaal functioneren.

Om deze mensen te helpen en daarmee ook de overlast die zij veroorzaken te verminderen, heeft de rijksoverheid in 2006 het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang opgesteld.

De maatregelen in dit plan zijn erop gericht om de dak- en thuislozen in kaart te brengen en om hen een hulpverleningsplan aan te bieden dat leidt tot een zo zelfstandig mogelijke manier van wonen, werken en leven. Het CVD heeft de beschikking over een tweetal passantenverblijven (nachtopvangvoorzieningen) alsmede een breed scala aan intra- en extramurale woonvoorzieningen om de betrokkenen een passende, perspectiefrijke en op door- of uitstroom gerichte opvang te kunnen bieden

CVD Clientmanagers maatschappelijke opvang

Het Plan van Aanpak heeft grote invloed gehad op de hele maatschappelijke opvang binnen het CVD. De intake is een grote rol gaan spelen bij de aanmelding voor een passende woonvoorziening en bij het bepalen van het traject van dak- en thuislozen. Hiervoor zijn bij de verschillende instellingen cliëntmanagers aangesteld. De cliëntmanager voert de regie over de trajecten van (ex)dak- en thuislozen. In 2010 hebben de cliëntmanagers, die met elkaar CVD Intake vormen, deelgenomen aan de intervisiebijeenkomsten die door de gemeente werden belegd.

In 2010 zijn naast de reeds bestaande Traject ToewijzingsCommissie (TTC) voor volwassen alleenstaande dakloze Rotterdammers zowel de TTC voor Gezinnen als de TTC Jongeren gestart. De cliëntmanagers zijn hierbij betrokken geweest.

Voorts heeft 2010 in het teken gestaan van het optimaliseren van de samenwerking tussen de cliëntmanagers en de opvang- en woonvoorzieningen. De cliëntmanagers zijn daartoe onder meer op bezoek geweest bij de locaties, onder meer om het werk dat ze doen toe te lichten.

2010		
Aantal trajectinventarisaties t.b.v. de TTC	144	
Waarvan:		
- Cliënten met een psychiatrische diagnose		22
- Cliënten met psychiatrische signalen		12
- Geen psychiatrie		107
- Onbekend		3
Aantal cliënten geplaatst	389	

Eind maart 2010 is de pilot Kwetsbare Personen vanuit het Plan van Aanpak MO gestart. De pilot houdt in dat er een versnelde indicatieroute is gekomen voor de cliënten die binnen het Plan van Aanpak MO vallen. De Parnassia Groep/Bavo-Europoort en Bouman GGZ hebben bij het CVD diagnose-sprekuren gehouden. Als er sprake was van ernstig vermoeden of van een psychiatrische diagnose kon de AWBZ-aanvraag versneld ingediend worden bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

In totaal hebben 26 cliënten van het CVD een indicatie via deze verkorte route gekregen.

In het laatste kwartaal van 2010 is er een pilot gestart bij CVD de Hille waarbij een cliëntmanager meerdere dagen per week aanwezig is op locatie. Aangenomen werd dat daardoor sneller gehandeld kan worden bij het maken van een TTC-plan en dat de samenwerking tussen CVD Intake en CVD de Hille intensiever wordt.

De aanname bleek al snel te kloppen. De cliëntmanager kan sneller gesprekken voeren met cliënten en is meer direct op de hoogte van ontwikkelingen, de communicatie tussen Intake en medewerkers van de opvang is verbeterd.

Nevendoel van de pilot is om in 2011 nader te kijken naar de taak en functie van de cliëntmanager, mede in verband met een korting van 50% op de subsidie met ingang van 2012.

In 2010 is een cliëntmanager met LVG-deskundigheid gestart. Zij heeft onderzoek gedaan in een voorziening of medewerkers LVG herkennen en hoe zij vervolgens handelen richting LVG-cliënten. Eind 2010 heeft ze haar onderzoek uitgebreid met nog twee voorzieningen om meer vergelijkingen te kunnen maken. Begin 2011 worden de resultaten verwacht.

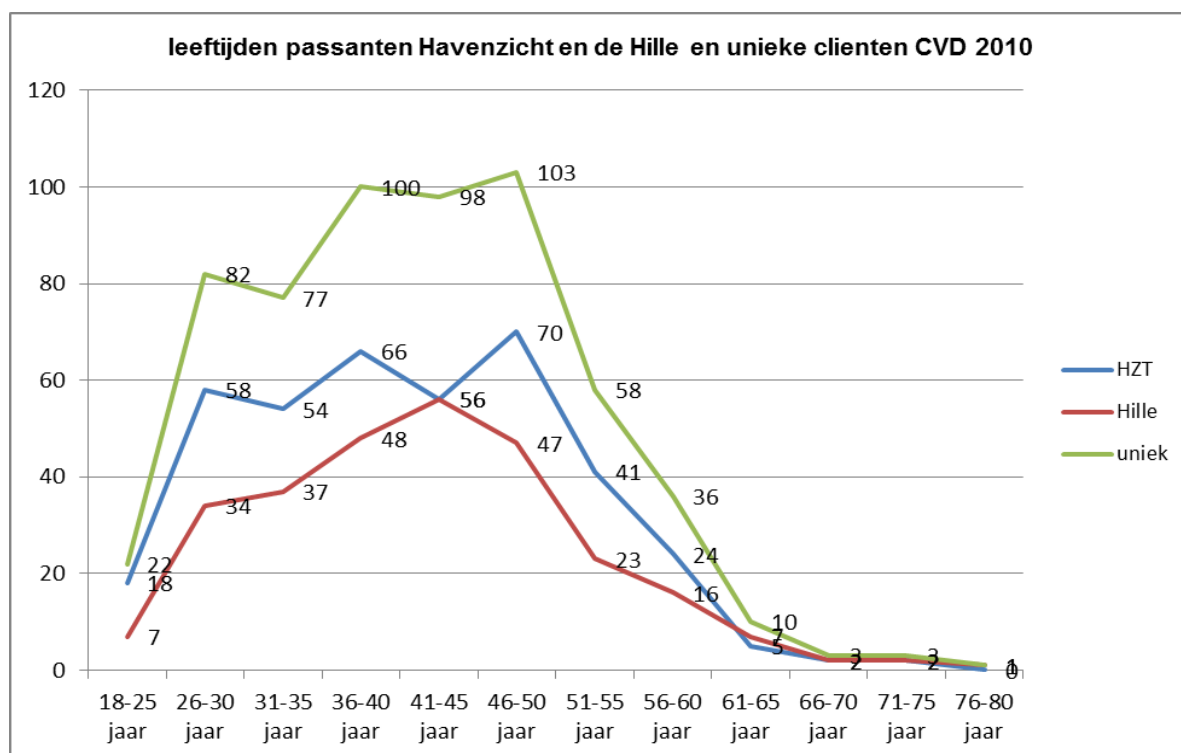
Daarnaast wordt deze cliëntmanager regelmatig geconsulteerd door diverse voorzieningen hoe om te gaan met LVG-cliënten of met de vraag of een cliënt mogelijk een LVG-achtergrond heeft. Het afgelopen jaar werd duidelijk dat een dergelijke toevoeging aan het team van cliëntmanagers meerwaarde heeft.

NACHTOPVANG EN INTRAMURALE (WOON)VOORZIENINGEN

Nachtopvang (passantenverblijf)

Het CVD heeft op twee plekken in de stad in totaal 70 bedden voor de nachtopvang van dak- en thuislozen. CVD Havenzicht is gevestigd op de noordoever, CVD de Hille op de zuidoever. CVD Havenzicht heeft ook een verpleegafdeling met 20 bedden. Overdag heeft CVD de Hille een dagopvang, waar dak- en thuislozen terecht kunnen voor een kopje koffie, maaltijden en sociale contacten. Ze kunnen er ook hun kleding wassen en douchen.

In 2010 hebben 593 (unieke) cliënten in de nachtopvang van het CVD geslapen. 398 passanten voor Havenzicht, 280 passanten voor de Hille. In totaal 53 personen sliepen in de Hille maar het meest in Havenzicht terwijl 28 personen ook in Havenzicht sliepen maar het meest op de Hille verbleven.



Zichtbaar is dat Havenzicht ten opzichte van de Hille een grotere groep jonge mannen opvang heeft geboden en dat er een lichte toename was van passanten in de leeftijdsfase 26-30 jaar. Het merendeel van de passanten die in 2010 gebruik maakten van de CVD laagdrempelige opvang bevond zich in de leeftijdsfase 36-40 jaar tot 46 -50 jaar.

In 2010 hebben er 222 (unieke) cliënten over het gehele jaar genomen niet vaker dan 7 nachten in de nachtopvang geslapen. Dat waren er bij Havenzicht 171 oftewel 43 % van de totale groep. Voor de Hille waren dit er 115 oftewel 41 %.

De vluchtigheid van het gebruik van de laagdrempelige opvang is bekend en een constante factor. Hierdoor is het lastig een langdurige zorgrelatie op te bouwen met deze groep en is het maken van een trajectplan niet altijd mogelijk.

De gemiddelde bezetting in 2010 was in Havenzicht 92% en in de Hille 97%.

Begin 2010 is de dagloonregeling voor de cliënten aanzienlijk veranderd. Cliënten kunnen alleen nog een vergoeding krijgen als zij een TTC-plan en een activeringstraject hebben. Vervolgens krijgen ze dan ook nog een lagere vergoeding (50% minder) dan ze voorheen kregen. Deze vergoeding is vergelijkbaar met de vergoeding die (niet dakloze) bijstandsgerechtigden ontvangen als zij vrijwilligerswerk doen.

De ingrijpende wijziging heeft de eerste maanden voor de opvang consequenties gehad. De cliënten konden of wilden niet meer extra klussen zoals bijv. schoonmaken douches, kamers, etc. Het CVD heeft vervolgens professionele schoonmaak in moeten zetten om de opvang schoon te houden. Dit heeft in 2010 tot extra kosten geleid.

CVD Havenzicht

CVD Havenzicht biedt onderdak aan maximaal 62 personen, waarvan 42 in een nachtopvang. Men kent tevens een laagdrempelige verpleegafdeling, waar met ingang van 1 januari 2010 dankzij een toegekende uitbreiding voor AWBZ-geïndiceerden in totaal 20 zieke dak- of thuislozen kunnen worden verpleegd. Voor de cliënten van de verpleegafdeling bestaat echter lang niet altijd een passend AWBZ-pakket. Daarom werd er intern een goed passend pakket ontwikkeld en aangeboden aan (oud)minister Klink. Helaas verwees de toenmalige minister het CVD terug naar het zorgkantoor om te zoeken naar een 'lokale' oplossing. In samenspraak met ZK Achmea is er voor gekozen om in te zetten op een beleidsregel die voorziet in het ontwikkelen van innovatieve 'zorgprestaties'. Voorbereiding van de aanvraag is in 2010 gestart.

Havenzicht verpleegbedden	
Aantal aanmeldingen	130
Aantal opnames	117
Unieke personen	96
Gemiddelde leeftijd	49 jaar
Gemiddelde verblijfsduur	58 dagen
Aantal overleden	4 patiënten
Bezetting	96%

Naast de nachtopvang en verpleging levert Havenzicht ook een aantal aanvullende diensten. Zo kunnen CVD-clieënten, onder begeleiding van Havenzicht, terecht bij de tandarts van zorgcentrum Pniel. Ook aan de voeten wordt gedacht. De voeten van dak- en thuislozen maken overuren en worden door de cliënten veelal verwaarloosd. De pedicure van Havenzicht biedt hier soelaas. Vooral in het kader van preventie is dit een belangrijk project. In veel gevallen kunnen problemen in een vroeg stadium worden behandeld waardoor een opname kan worden voorkomen. Een private gulle gever heeft mogelijk gemaakt dat CVD Havenzicht haar bezoekers naast voetzorg ook nog jaren van schone sokken kan voorzien. De pedicure geeft ongeveer 250 voetbehandelingen per jaar.

In 2010 was CVD Havenzicht (nog steeds) gehuisvest in een tijdelijk onderkomen. Naar verwachting zullen de portocabins eind 2011 plaats maken voor een gloednieuw onderkomen. Eind 2010 werd daarvoor de eerste paal geslagen door een tweetal CVD medewerkers, daarbij geholpen door onder meer wethouder Kriens (wethouder Bestuur & Organisatie, Volksgezondheid en Maatschappelijke Ondersteuning).

Gedurende het jaar heeft CVD Havenzicht een serie bezoeken gebracht aan de Rotterdamse ziekenhuizen. Op 1 ziekenhuis na zijn alle Spoedeisende Hulpafdelingen bezocht. De nadruk lag hierbij op het medische aspect van Havenzicht en een uitleg wat Havenzicht wel en niet kan betekenen voor de SEH-verpleegkundigen. Vooral als het gaat om het doorverwijzen van dakloze patiënten richting de verpleegafdeling heeft dit vrijwel direct effect opgeleverd.

Eind 2010 is er, gedurende twee maanden, gefilmd door een tv-ploeg van de Evangelische Omroep. Dit heeft geresulteerd in een vijfdelige tv-serie met het Straatdokerspreekuur van CVD Havenzicht als middelpunt.

De straatdokter heeft in 2010 450 consulten gehouden
De opgenomen serie zal in januari 2011 worden uitgezonden.

CVD de Hille

CVD de Hille biedt aan 46 cliënten een bed, 28 in de nachtopvang en 18 in het pension. Daarnaast heeft CVD de Hille 75 stoelen in de dagopvang. Ook heeft CVD de Hille een gebruikruimte waar maximaal 25 cliënten gebruik van mogen maken.

2010 heeft bij CVD de Hille in het teken gestaan van een grootschalige renovatie van het gebouw. De natte ruimtes zijn op alle verdiepingen gerenoveerd. Het gehele gebouw is van binnen geveerd, de dagopvangzaal heeft een rook- en rookvrije ruimte gekregen, de wasserij is volledig vernieuwd en tuin en balkon hebben een opknappbeurt gekregen. Naast deze verbeteringen is er ook het een en ander aangepast met het oog op de veiligheid voor medewerkers en bezoekers (o.a. plaatsing camera's). Dit alles kon plaatsvinden dankzij donaties van een drietal fondsen: Stichting Bevordering van Volkskracht, Sint Laurensfonds en de Stichting Bevordering Maatschappelijke Dienstverlening.

De dagopvang van CVD de Hille heeft in 2010 gemiddeld 66 bezoekers ontvangen.

In oktober 2010 is gestart met een proef om de gebruikruimte ook open te stellen voor softdrugsgebruik. Er hebben in het vierde kwartaal 15 cliënten gebruik gemaakt van de gebruikruimte. Totaal zijn er 78 bezoeken geregistreerd in het vierde kwartaal.

Bij CVD Hille pension hebben 41 unieke cliënten een kamer bewoond in 2010. De gemiddelde leeftijd was 42 jaar. De gemiddelde verblijfsduur 32 weken en er zijn 19 cliënten doorgestroomd naar een vervolgplek.

Klankbordgroep CVD de Hille is in 2010 drie keer bijeen geweest. Leden van de Klankbordgroep zijn de Bewonersorganisatie Bloemhof, de wijkagent, GGD, deelgemeente Feyenoord, Bibliotheek, Theresiaschool, Steinmetzdecompaan en het CVD. Doel van dit overleg is elkaar te informeren over de stand van zaken in de omgeving rondom CVD de Hille, mogelijke klachten bespreken, signalen van de leden etc. In 2010 zijn er geen noemenswaardige klachten of signalen geweest.

Sociale Pensions

Het CVD exploiteert vier sociale pensions. In 2010 werden in deze pensions aan totaal 161 unieke bewoners begeleiding gegeven.

CVD de Nok (31 plekken en 6 plekken in een satellietwoning), CVD de Heemraad (24 plekken) en CVD de Schuilplaats (30 plekken) zijn 24-uurs woonvoorzieningen voor dak- en thuislozen ouder dan 23 jaar die ten gevolge van chronische psychiatrische problematiek, veelal gecombineerd met verslavingsproblematiek, niet in staat zijn om zelfstandig te wonen.

CVD de Zon (24 plekken) is een 24-uurs woonvoorziening voor (potentiele) dak- en thuisloze mannen die ten gevolge van alcoholverslaving, eventueel gecombineerd met chronische psychiatrische problematiek, niet (langer) in staat zijn om zelfstandig te wonen. Alle bewoners van een sociaal pension zijn in behandeling bij de GGZ.

Begin 2010 stond vooral in het teken van de invoering van de zorgzwaartepakketten (ZZP) en de wijziging van het registreren t.b.v. de zorgzwaartepakketten. De invoering van de zorgzwaartepakketten is goed verlopen.

De voortgangsonthoeningen (op basis van het 8-fasenmodel) zijn in het loop van het jaar volledig ingeburgerd geraakt en geven een goed beeld van de eventuele vooruitgang van de cliënten. Ook zijn er enkele pilots gedraaid om te onderzoeken hoeveel begeleiding een gemiddelde cliënt bij een bepaald zorgzwaartepakket op de diverse onderdelen ontvangt. In 2011 zal dit verder uitgewerkt worden.

Er is per 1 januari 2010 voor alle pensions een jaarplanning voor de invulling van de OB dagdelen gemaakt. Deze is conform planning uitgevoerd. De deelname van de bewoners was over het jaar genomen wisselend. Het blijft veel investeren in motivatie en enthousiasme door de groepsleiders. Voor het grootste percentage van de bewoners is het activiteitenprogramma vanuit de pensions het hoogst haalbare. Doordat het activiteitenprogramma uitgevoerd wordt, komen er wel meer begeleidingsdoelen naar boven en de interactie in de groep wordt belangrijk en daarmee de sociale context.

Kengetallen sociale pensions

2010	De Heemraad	De Schuilplaats	De Zon *	De Nok en WB (satelliet Nok)
Capaciteit	24	30	24	31 - 6
Bezetting	99%	95%	93%	96% - 100%
Unieke cliënten	33	46	37	45 - 6
Gem. leeftijd	42 jaar	46 jaar	57 jaar	46 jaar – 57 jaar
Verhouding man-vrouw	97-3 %	83-17%	100-0%	81-18% / 100-0%
Gem. verblijfsduur	2,55 jaar	1,96 jaar	5,69 jaar	3,36 - 12,7 jaar**

*tijdelijke verlaging van capaciteit i.v.m. locatie.

** de satellietwoning van de Nok bestaat 4 jaar, een aantal bewoners van CVD de Nok zijn doorgestroomd naar de satellietwoning. Dit verklaart de gemiddelde verblijfsduur.

CVD de Schuilplaats

In 2010 is CVD de Schuilplaats een samenwerking op locatie met Delta Psychiatrisch Centrum gestart. Delta houdt wekelijks een polispreekuur. De behandelaren komen op locatie de patiënten bezoeken en behandelen. Voordeel hiervan is dat de patiënten daadwerkelijk elke week gezien worden door hun behandelaar wat de therapietrouw ten goede komt.

Daarnaast kunnen de medewerkers van CVD de Schuilplaats en Delta door de korte lijnen snel ingrijpen als het minder goed gaat met een bewoner. Tevens wordt het polispreekuur gebruikt voor consultatie over psychiatrische problematiek. Zowel Delta als het CVD zijn zeer positief over deze wijze van samenwerken. Dit heeft vervolgens geleid tot het starten van een tweede poli op de Noordoever in december 2010 bij CVD de Heemraad en CVD de Nok.

In 2008 besloten het CVD en de deelgemeente Charlois om in het Karel de Stoute park, dichtbij CVD de Schuilplaats, een unieke bank te laten maken. Het kleurrijke, mozaïeken bankje is gemaakt door kunstenaars van Het Hoge Druk Gebied en bewoners van het sociaal pension. Halverwege 2010 werd het bankje feestelijk onthuld.

CVD de Heemraad

De groep van CVD de Heemraad is een redelijk stabiele groep, deze heeft voor een groot deel te maken met de grootte van de groep en de groepscohesie. In 2010 is de begane grond van de Heemraad geschilderd met hulp van de bewoners.

CVD de Zon

Bewoners werken in CVD de Zon aan hun problematiek, maar de verslaving wordt niet bestreden. Er wordt mee omgegaan. Gebruik van alcohol is daarom binnen het pension niet persé verboden. In de begeleiding wordt wel nadrukkelijk aandacht besteed aan de (zelf)regulering van het drankgebruik.

Een belangrijk punt van zorg is het steeds dreigende, sociale isolement van alcoholverslaafden. Het functioneren van de cliënt in zijn sociale omgeving is daarom voor de begeleiding een belangrijk thema.

Net als in 2009 is in 2010 verder gezocht naar een vervangende (tijdelijke) locatie voor CVD de Zon. Helaas heeft dit in 2010 nog niet tot een verhuizing geleid. Wel is er geschikte tijdelijke locatie gevonden. De verwachting is dat de cliënten daar in het tweede kwartaal van 2011 naartoe kunnen verhuizen.

Gezien de hoge leeftijd en de vele somatische klachten van de bewoners is in 2009 gestart met Zonzorg, ziekenverzorgenden die "thuiszorg" verrichten. In 2010 is de Zonzorg ook ingezet op CVD de Nok voor de bewoners die hiervoor geïndiceerd zijn.

CVD de Nok

De kracht van CVD de Nok is dat dit pension een satellietwoning Willebrordusstraat heeft. Dit biedt bewoners vanuit CVD de Nok de mogelijkheid meer zelfstandig te gaan wonen. In 2011 zal onderzocht worden of dit een optie is bij de andere pensions. Voorwaarde is wel dat het op een relatief kleine afstand van de moedervoorziening moet liggen. De begeleiding vindt namelijk plaats vanuit het sociaal pension.

Eerste fase woonladder: doorstroompensions CVD 's Gravenhof en CVD Mackay

Sinds 1 oktober 2010 maken ook de (doostroom)pensions CVD Mackay en CVD 's Gravenhof deel uit van het cluster Nachtopvang en Intramuraal Wonen.

In deze pensions kan er door de bewoners weer worden 'gewend aan het wonen' in een setting waarbij nog 24 uren begeleiding aanwezig is. Het betreft hier de zogenoemde eerste fase van de door het CVD ontwikkelde woonladder, die is bedoeld om (voormalig) dak- en thuislozen te ondersteunen in het (weer) zelfstandig leren wonen. Men wordt intensief begeleid met de bedoeling door te stromen naar een extramurale woonvoorziening dan wel uit te stromen naar een kamer of woning zonder begeleiding.

In totaal kent het CVD vier verschillende woonfasen. Daarbij wordt aan alle levensgebieden van het 8-fasenmodel (huisvesting, financiën, lichamelijk functioneren, sociaal functioneren, psychisch functioneren, praktisch functioneren, dagbesteding en zingeving) aandacht besteed.

CVD 's Gravenhof

Voor dak- en thuisloze mannen met een verslaving die moeite hebben om een sociaal netwerk in stand te houden kent het CVD doorstroompension 's Gravenhof. In 2010 heeft het pension 28 unieke bewoners begeleid. 8 Cliënten zijn doorgestroomd naar de tweede of derde fase van wonen binnen het CVD. Een aantal cliënten (3) is naar een andere instelling doorgestroomd omdat deze beter paste bij zijn situatie. Eind 2010 stonden drie cliënten op de wachtlijst voor de volgende fase.

In 2010 is wederom duidelijk geworden dat de doelgroep zwaarder is geworden. 7 Cliënten zijn voortijdig uitgevallen omdat ze geen begeleiding aanvaardden van de medewerkers van CVD 's Gravenhof.

In de zomervakantie heeft CVD 's Gravenhof met 7 bewoners meegedaan aan de Social Inclusion Games 2010. Dit was een succes en is voor herhaling vatbaar.

2010 was voor CVD 's Gravenhof ook het jaar van activering door middel van modules. In de begeleiding van bewoners werd nadrukkelijker gekeken naar activering en zingeving. Het doel van de modules is bewoners handvatten geven en voorbereiden op een dagbesteding en/of werk, zodat de bewoners betere aansluiting kunnen vinden in de maatschappij.

Er werden drie modules aangeboden die een verplichtend karakter naar de bewoners kenden:

- Koken: bewoners die geen dagbesteding of werk hebben, hebben de verplichting om aan de kookmodule mee te doen. De module houdt in dat er één keer per week met de deelnemers uitgebreid gekookt wordt.
- Sport en spel: Hierbij wordt aan beweging gedaan, voetbaltraining, wandelen, fietstochten zijn voorbeelden.
- Recreatiemodule: activiteiten als bowlen, zwemmen, bezoeken van musea, naar de bioscoop.

CVD Mackay

Wie individuele begeleiding nodig heeft, kan terecht bij CVD Mackay. Het woonproject is vooral bedoeld voor mannen en vrouwen met een (zwaardere) psychiatrische problematiek, die niet kunnen gedijen in een sociale woonvorm zoals CVD 's Gravenhof. In deze voorziening kunnen 15 mensen wonen. Elke bewoner heeft een eigen kamer met keuken en sanitair.

Daarnaast zijn er 10 plaatsen beschikbaar voor een meer langdurig verblijf, vooral gericht op mensen met zwaardere psychiatrische problemen die langer de tijd krijgen voor het vinden van een geschikte vervolgplek. Als wonen via deze vorm op de Mackay het hoogst haalbare is voor een cliënt is een verblijf voor onbeperkte tijd mogelijk. De cliënten hebben alle een zorgzwaartepakket.

De voorziening kende in 2010 structureel een hoge bezetting. In totaal verbleven er 46 unieke cliënten. De 18 uitgestroomde cliënten vertrokken naar een andere, voor hen meer passende voorziening binnen en buiten het CVD.

2010	's Gravenhof	Mackay 10	Mackay 12
Capaciteit	14	10	15
Bezetting	96%	98%	97%
Unieke cliënten	32	19	33
Man / vrouw verhouding	100%	74 – 26%	81 - 19%
Gem. leeftijd	47 jaar	42 jaar	41 jaar
Gem. verblijfsduur	0,69 jaar	1,4 jaar	0,73 jaar

In juli 2010 is er een Workshop Sport en Bewegen geweest voor de begeleiders van de voorzieningen Mackay en 's Gravenhof. Tijdens deze workshop hebben medewerkers handvatten gekregen die zij kunnen gebruiken bij de begeleiding aan hun cliënten. Dit gebeurde tegen de achtergrond van het uitbreiden van activiteiten op de voorziening respectievelijk om cliënten meer aan het bewegen te krijgen.

Een vijftal avonden hebben enkele cliënten een budgetcursus op Mackay gehad van het team CVD Inkomen & Schulden. Tijdens deze avonden kregen de cliënten voorlichting en konden zij oefenen hoe ze hun financiële administratie op orde kunnen krijgen en houden. Cliënten hebben hier opvallend serieus aan gewerkt.

In CVD Mackay wonen steeds meer cliënten die een behoorlijke hoeveelheid medicatie slikken die bij de voorziening in beheer is. In december 2010 werd daarom voor een aantal uren per week vanuit de sociale pensions een verpleegkundige aan het team toegevoegd. Verder is er intensief contact met behandelaren van cliënten. Er is met hen onder meer een structureel overleg d.m.v. cliëntbesprekingen (eenmaal per 6 weken).

Er is grote behoefte aan tweede fase voor Mackay in de vorm van satellietwoningen. Dit zou de hulpverlening aan cliënten ten goede komen en de doorstroom bevorderen. Eind 2010 is binnen het CVD besloten een pilot te gaan draaien. Deze gaat in 2011 van start.

Samenwerkingspartners

Het CVD kent zowel interne- als externe ketenpartners.

Om de interne keten te verbeteren werd in 2010 het VIKO (Verbetering Interne Keten Overleg) gestart, eind 2010 gevolgd door het instellen van een vakoverleg voor de werkbegeleiders van het CVD. Als dit overleg succesvol blijkt, zal ook voor andere vakgroepen een dergelijk overleg worden gestart.

In maart 2010 is het project 'CVD Als Goede Buur' gestart. Het project is erop gericht meer vrijwilligers te werven en hun rol in de pensions en andere woonvoorzieningen te versterken. Er zijn in 2010 6 vrijwilligers ingezet als maatje voor een van de bewoners van de sociale pensions. Daarnaast zijn er allerlei vrijwilligers ingezet voor klussen en eenmalige activiteiten. Deze zijn ook bij andere voorzieningen van het CVD ingezet, zoals bij CVD het Klooster en CVD de Korenaar. Ook hebben er in 2010 wederom (succesvolle) maatschappelijke stages vanuit het Carrécollege plaatsgevonden in de sociale pensions. Zo heeft een groep de slaapzalen in CVD de Zon opgeleukt met schilderijen die gemaakt zijn met de stagiaires en de bewoners van CVD de Zon. Ook is er met de bewoners en stagiaires gezwommen.

CVD Havenzicht heeft in de GGD een belangrijke partner. Enerzijds omdat vanuit de GGD met een zekere regelmaat aanmeldingen voor de verpleegafdeling komen. Anderzijds is Havenzicht nauw verbonden met het Straatdokterproject van de GGD.

Het zorgbeleid van de langdurige (> 3 mnd.) patiënten van de verpleegafdeling Havenzicht wordt in samenspraak met Humanitas bepaald. Humanitas stond aan de wieg van de verpleegafdeling en blijft een belangrijke samenwerkingspartner.

Zoals uit de toelichting hierboven blijkt, blijven tenslotte ook goede contacten met de buurt voor het functioneren van de CVD-voorzieningen van groot belang. Daaraan werd ook in 2010 onder meer vorm gegeven door overleg van de diverse ingestelde beheerscommissies en klankbordgroepen, bestaande uit buurtbewoners, het CVD, bewoners van de voorzieningen, de politie, de deelgemeente en soms ook andere instellingen uit de buurt.

Ook worden regelmatig 'open dagen' voor onder andere buurtbewoners georganiseerd. Zo gebeurde dat in november 2010 door CVD de Hille om de omwonenden, diverse instanties en collega's kennis te laten maken met de voorziening. Er zijn meer dan 55 externe bezoekers geweest

EXTRAMURAAL WONEN

Extramurale voorzieningen zijn bedoeld voor mensen die met moeite of niet (helemaal) zelfstandig kunnen wonen. Het gaat dan om voormalig dak- en thuislozen, maar ook om gezinnen met kinderen en mensen met een psychiatrische achtergrond.

Om dak- en thuislozen te ondersteunen in het zelfstandig leren wonen heeft het CVD de woonladder ingericht. Velen stromen vanuit de nachtopvang door naar een doorstroompensioen (de eerste fase van de woonladder) om van daaruit steeds zelfstandiger te gaan wonen. Mensen worden in ongeveer twee jaar tijd intensief begeleid om uiteindelijk -al dan niet met begeleiding- op zichzelf te gaan wonen. Anderen stromen direct door naar een tweede of latere fase. Het CVD kent een brede range aan extramurale voorzieningen.

Tweede fase woonladder: Wonen Werken Leven (WWL)

CVD Wonen Werken Leven (WWL) is een tweede fase woonproject voor cliënten die na een half jaar in de eerste fase (doorgebracht in een van de beide doorstroompensioens CVD 's Gravenhof of CVD Mackay) meer tijd nodig hebben om zelfstandiger te kunnen worden. Het project omvat een pensionvoorziening (Heemraadsstraat), twee grotere woonpanden (CVD Sleephelling en CVD Henegouwerlaan) en diverse woningen in de directe omgeving van de pensionvoorziening. Door huisvesting en begeleiding te bieden worden de cliënten toegeleid naar een zo zelfstandig mogelijke (begeleid) woonsituatie.

De doelgroep zijn mensen met lichte psychiatrische en/of verslavingsproblemen.

In de Heemraadstraat passen cliënten die baat hebben bij een groepsproces en een intensief contact met de begeleiders. In CVD Sleephelling en CVD Henegouwerlaan is de begeleiding minder intensief.

Doordat de begeleiding altijd in de nabijheid is, is CVD WWL bij uitstek geschikt voor mensen die meer nodig hebben dan alleen in een ambulante sector geboden kan worden.

De eerste helft van 2010 is een turbulente periode geweest voor het CVD WWL project. De Sleephelling verkeerde in een opstartfase en zowel de werkbegeleiding en teamleiding functioneerden op onvoldoende niveau. Dit alles bracht zowel voor bewoners als werkers veel onrust met zich mee. Mede door ingrijpen vanuit het management is de nodige rust teruggekeerd. Zo is de werkwijze veranderd waardoor er voor de cliënten veel meer continuïteit is gekomen in de begeleiding. Mentoren zijn meer aanspreekbaar en cliënten blijven beter in beeld dan voorheen het geval was.

De WWL Pensionvoorziening heeft een verzwaring te zien gegeven van de doelgroep. Er zijn de nodige incidenten geweest en veel bewoners blijken toch wel aangewezen te blijven op een tweede fase niveau. Voor 2011 vergt dit de nodige bezinning, zowel methodisch als qua personele invulling. Bouwkundig en qua kwaliteit is de pensionvoorziening eigenlijk niet meer wat je van een dergelijke voorziening mag verwachten.

Er zijn niet veel cliënten doorgestroomd. Zo zijn er twee mensen naar CVD (Z)onder Dak gegaan (waarvan er één inmiddels weer op de pensionvoorziening is teruggekeerd), is er één persoon naar een sociaal pension doorgestroomd en heeft een voormalige cliënt een eigen woning (met ambulante begeleiding).

CVD Sleephelling was aan het begin van 2010 nog in een opbouwfase. De bezettingsgraad over het hele jaar is mede daardoor lager uitgevallen dan wenselijk is. Een probleem dat in het begin heeft gespeeld was de plaatsing van mensen zonder adequaat voortraject. Hierdoor bleken diverse cliënten eigenlijk zwaarder qua problematiek dan in het cliëntprofiel was afgesproken. Dit heeft geresulteerd in 3 doorverwijzingen naar de eerste fase. De bezettingsgraad lag in de tweede helft van 2010 op gemiddeld 96,5%.

De slaapwacht is inmiddels gestopt en het pand is nu opgenomen in de route van de mobiele nachtwacht.

CVD Henegouwerlaan heeft in 2010 'onder vuur gelegen' i.v.m. het verlopen van de gebruiksvergunning. Uiteindelijk werd dit probleem opgelost en werden door de verhuurder (woningcorporatie Woonstad) de noodzakelijke aanpassingen gerealiseerd.

Bezetting voorzieningen 2010

locatie	capaciteit	Bezettingsgraad
WWL Pensionvoorziening	8	94%
WWL-Huisjes	16	110%
Henegouwerlaan	8\9	94%
Sleephelling	16	89%
TOTAAL	49	

Samenwerkingsrelaties

(Ook) in 2010 is er nauw contact geweest met de diverse partners t.a.v. het afstemmen van de begeleiding aan de cliënten. Voor WWL waren dit vooral de verschillende ACT-teams en Bouman GGZ. De contacten met de wijkagent zijn aangehaald en deze is ook op het bewonersoverleg aanwezig geweest.

Verder heeft het WWL inbreng gehad in het project 'Social Cinema' van Buurman en Buurman. Er is ook aansluiting tot stand komen met het project 'CVD Als Goede Buur' en er wordt voor 2011 bekeken welke inzet van vrijwilligers kan worden gebruikt.

Derde fase woonlader: Zelfstandig (begeleid) wonen

Een cliënt die voldoende zelfstandigheid heeft (hervonden) kan doorstromen naar een (Z)onder Dak woning. Deze woningen zijn geschikt voor één of twee personen. CVD (Z)onder Dak biedt woonbegeleiding aan deze bewoners. De begeleiding is erop gericht om een duidelijk toekomstperspectief voor de bewoner te scheppen en hem te ondersteunen bij het opbouwen van een sociaal netwerk, het versterken van sociale vaardigheden en het duidelijkheid scheppen in de financiële administratie. Naast de bezoeken van de begeleider kan altijd hulp ingeroepen worden bij problemen.

In 2010 heeft binnen (Z)onder Dak een groei plaats gevonden. Dit was mede een gevolg van herpositionering van de voorziening CVD Sandelingplein in november 2010 van 2^e fase naar 3^e fase voorziening. Eind 2010 bedroeg het aantal cliënten in totaal 196.

In de afgelopen jaren is gebleken dat er weinig uitstroom uit de (Z)onder Dak woningen plaatsvindt. Er zijn daarvoor verschillende oorzaken aan te wijzen, waaronder het ontbreken van werk, het hebben van schulden, het niet aanwezig zijn van een (voldoende) sociaal netwerk, psychiatrische problemen en/of fysieke beperkingen.

Uitstroom van cliënten heeft in 2010 geen prioriteit gekregen. Wel is kritisch gekeken naar de doelgroep om na te gaan of de cliënten (nog steeds) op de juiste plek zaten. Dit bleek lang niet altijd het geval te zijn. Een groep cliënten scoorde op bijna 8 alle leefgebieden slecht terwijl verbeteringen moeilijk of niet te realiseren bleken. Het accent heeft vervolgens gelegen op het realiseren van een veel beter passende woonvorm voor deze cliënten, een aanpak die in 2011 zal worden voortgezet. Voor de overige cliënten zal het op gang krijgen van doorstroom centraal staan.

Veel energie is in 2010 gestoken in het actief krijgen van de cliënten. Bij een groot deel van de cliënten is dat ook gelukt. Velen zijn actief bij CVD Van Speyk of bij een van de bestaande werktrajecten. Het afschaffen van de dagloonregeling is de motivatie in 2010 niet ten goede gekomen. Daarnaast sluit het aanbod niet altijd aan bij de interesse en vaardigheden van de cliënt. Cliënten hopen na een jaar dat ze een vast contract krijgen hetgeen lang niet altijd bewaarheid wordt.

CVD Sandelingplein

Deze voorziening is aan te merken als voorziening in de derde fase en is bedoeld voor redelijk zelfstandige, wat oudere (40+) bewoners met een heldere problematiek, die binnen een jaar kan worden gestabiliseerd of opgelost. Er wordt naar gestreefd cliënten na die periode te laten uitstromen naar reguliere huisvesting. Er zijn in totaal 11 plekken beschikbaar.

In 2010 heeft overleg met de gemeente plaatsgevonden over eventuele overdracht van deze voorziening naar de gemeente waarmee de voorziening onder het project (Z)onder Dak zou worden gebracht. Uiteindelijk bleek dit toch niet de voorkeur te genieten en is overdracht niet doorgegaan.

Samenwerkingsrelaties

Intern zit CVD (Z)onderdak stevig ingebed in de verschillende ketens van het CVD. Vanuit zowel de nachtopvang als de verschillende woonvoorzieningen worden cliënten naar (Z)onder Dak toegeleid als woonvoorziening en/of als de voorziening van waaruit ambulante begeleiding wordt geboden. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van de verpleegafdeling van CVD Havenzicht en vallen de cliënten om verschillende redenen soms terug op een van de voorliggende voorzieningen in de woonketen.

Daarnaast is eind vorig jaar besloten tot een project samen met CVD Mackay. Gezamenlijk worden cliënten begeleid. Kwetsbare cliënten blijven hierbij vanuit een satellietwoning gekoppeld aan een voorziening (CVD Mackay).

Ook extern bestaan vele samenwerkingsverbanden. Zowel ten aanzien van de hulpverlening en behandeling (met Pameijer, Bavo, Riagg, Stichting Mee, ACT teams, Bouman GGZ en de Lokale ZorgNetwerken) als op het gebied van activering (met Bavo en Bouman, Fyr, Roteb, Aanbeeld).

Dat geldt ook voor Justitie, de Reclassering en de politie (wijkagent). Ook op het gebied van schulden wordt samengewerkt (onder meer met de KBR) terwijl er tenslotte nauwe samenwerking bestaat met de verschillende woningcorporaties.

Vierde fase woonladder: Zelfstandig wonen

Wanneer alles goed gaat, is het mogelijk om door te stromen naar een reguliere woning. In deze vierde fase heeft de bewoner die vanuit (Z)onder Dak komt nog een jaar lang recht op nazorg. Dit is een lichte vorm van begeleiding waar op teruggevallen kan worden bij problemen. In de nazorgfase heeft de begeleider twee keer per maand contact met de cliënt.

Voorts biedt het CVD ambulante begeleiding aan (vaak één ouder)gezinnen en alleenstaande Rotterdammers die niet dakloos zijn (geweest) maar dat wel dreigen te worden dan wel om andere redenen een vorm van tijdelijke of soms langdurige ondersteuning nodig hebben.

CVD Activa Noord biedt net zoals CVD Activa Zuid begeleiding aan zelfstandig wonende cliënten op basis van een CIZ indicatie. Doel is de zelfredzaamheid van de cliënten te vergroten en een intramurale opname te voorkomen. De begeleiding richt zich daarbij op alledaagse zaken zoals boodschappen doen, een maaltijd klaarmaken, het (opnieuw) aanwennen van een vast dagritme, het vinden van een zinvolle dagbesteding en het op orde brengen en houden van de financiën en administratie.

Speerpunt voor CVD Activa Zuid was in 2010 het in stand houden en verder ontwikkelen van laagdrempelige hulpverlening zonder schotten en andere hindernissen. Een belemmering hierin is geweest dat er sinds juni 2010 een eigen bijdrage in het kader van de AWBZ in rekening wordt gebracht. Hierdoor is de drempel naar de begeleiding van Activa verhoogd en hebben cliënten moeten afhaken of cliënten konden niet eens starten met de begeleiding.

Daarnaast zijn de AWBZ-regels aangescherpt waardoor cliënten niet altijd meer een verlenging van de indicatie kregen. Als gevolg hiervan is het project 'Handen in één' opgezet, waarin gewerkt wordt met een vrijwilliger onder begeleiding van een professional om cliënten zo goed mogelijk te begeleiden.

Het project 'Handen In één' biedt maatschappelijk werk aan huis in combinatie met vrijwillige inzet. De werkzaamheden zijn te vergelijken met CVD Activa. De cliënten die door de veranderingen in de AWBZ niet meer in aanmerking kwamen voor een indicatie worden opgevangen bij Handen In één. Hierbij wordt een maatschappelijk werker samen met een vrijwilliger aan een cliënt gekoppeld en de werkzaamheden worden verdeeld. De maatschappelijk werk taken worden uitgevoerd door de maatschappelijk werker en de vrijwilliger ondersteunt de maatschappelijk werker hierbij. Dit alles in samenwerking met de cliënt.

Dit project wordt onder meer gefinancierd vanuit het Wmo-innovatiefonds. Voordelen van het project zijn o.a. dat er meer ruimte is voor sociale activering van de cliënt; de buurt een actief onderdeel uit maakt van het project en dat kosten gedrukt worden.

Voor 2010 werd aangenomen dat er 20 aanmeldingen zouden zijn. Dat werden er 16 terwijl daarnaast nog 6 aanmeldingen binnen kwamen die niet binnen de doelgroep paste of al doorverwezen konden worden na een gesprek.

Het aantal vrijwilligers dat is ingezet bedroeg in 2010 13, waarvan 6 studenten en 7 wijkvrijwilligers.

CVD Focus biedt in opdracht van de gemeente trajectbegeleiding aan dak- en thuisloze cliënten uit de deelgemeente Hoogvliet aan richting wonen, werk (zinvolle dagbesteding) en welzijn. Het doel is in de eerste plaats om (langdurige) dakloosheid te voorkomen. Er wordt een postadres aangeboden om de cyclus geen woning, geen uitkering en visa versa te doorbreken. Daarna wordt een begeleidingsplan gemaakt gericht op wonen, een zinvolle dagbesteding en de achterliggende problematiek (welzijn). CVD Focus beoogt cliënten de begeleiding te geven die ze nodig hebben, zodat ze zelfstandig verder in deze maatschappij kunnen functioneren.

Ondanks het tekort aan betaalbare huurwoningen in de deelgemeente, konden in 2010 in totaal 62 cliënten een woning vinden.

Ten aanzien van de aanvragen voor een postadres stelt het CVD Focus team zich kritisch op. Het verstrekken van een postadres heeft echter wel vaak voorkomen dat cliënten de opvang in moesten. Met het postadres konden cliënten een uitkering aanvragen met een zoektermijn, waardoor ze inkomen hadden en 2 maanden de tijd om een woning te verwerven.

CVD Focus heeft in 2010 twee keer een FOS (Focus Op Succes) training gegeven. Hier worden cliënten getraind in solliciteren en het verwerven van een woning. Verder komt daarin aan de orde wat hun rechten en plichten wanneer ze een baan gevonden hebben; vaardigheden om succesvol te kunnen solliciteren en praktische zaken te regelen, zodat ze beter in de samenleving kunnen participeren. Daarnaast heeft CVD Focus een sociale vaardigheidstraining ontwikkeld voor volwassenen. Die gaat in 2011 gegeven worden.

Kerngetallen Focus

2010	aantal unieke cliënten				
	dagopvang inloop	trajectplan casemanag.	woon voorz.2)	amb. woon-begel.	werk/activering3)
Realisatie	139	117	62	2	24
afspraak	80	55	30	0	0

De gerealiseerde productie ligt veel hoger dan de afgesproken productie. Dit wordt veroorzaakt door een andere werkwijze. Voor 2011 zijn de productieafspraken verhoogd en de formatie is verlaagd.

Begeleid wonen voor gezinnen

CVD Korenaar is een woonvoorziening, verspreid over drie locaties (naast de Korenaar zijn dat CVD Abtsweg en CVD Talingstraat), met in totaal 43 units voor (één-ouder)gezinnen die tijdelijke opvang nodig hebben. De oorzaken hiervan zijn verschillend. Het kan bijvoorbeeld gaan over een huisuitzetting door schulden of een onhoudbare thuissituatie door geweld binnen het gezin. Van de gezinnen die zijn geplaatst wordt verwacht dat zij op afzienbare termijn (weer) zelfstandig kunnen wonen en functioneren. De begeleiding richt zich op het stabiliseren van de situatie en het versterken van vaardigheden op diverse gebieden (financiën, administratie, contact met instanties, opvoedingsvaardigheden e.d.) zodat doorstroom naar regulier wonen weer mogelijk wordt.

In 2010 hebben de teams van CVD Activa Noord en CVD Korenaar nauw samengewerkt in het kader van het tweejarige Transitieprogramma Langdurende Zorg (TPLZ). Deze samenwerking had vooral betrekking op de inhoudelijke ontwikkeling van de Presentiebenadering binnen de beide werksoorten. Tweewekelijks was er een trainingsochtend waarin theorie werd behandeld en aan de hand van casuïstiek, huis-werkopdrachten, filmmateriaal e.d. kennis en vaardigheden werden vergroot. Ook werd een andere, presentie gerelateerde vorm van verslaglegging ontwikkeld. In 2010 werd het project afgerond. Met het oog daarop werd aan de hand van een tussenevaluatie die in het voorjaar beschikbaar kwam besloten om deze aanpak in 2011 niet voort te zetten.

Wie een halfjaar in CVD Korenaar heeft gewoond en nog niet klaar is voor zelfstandig wonen, kan terecht bij CVD Abtsweg. Deze voorziening is met name bedoeld voor vrouwen met kinderen. Er kunnen 15 gezinnen terecht. De panden van CVD Abtsweg zullen in de nabije toekomst gesloopt worden. Daarom is in overleg met onder andere de betrokken woningcorporatie gezocht naar een mogelijkheid om een nieuwe locatie in Overschie te betrekken. In 2010 heeft die zoektocht geleid tot het besluit om een breder opgezet project Welschen 2 te starten met de bewoners van CVD Abtsweg maar ook met een aantal door het CVD begeleide jongeren en alleenstaanden. Belangrijk element van het project zal zijn het bieden van voldoende houvast (onder meer via activiteiten in het kader van 'full engagement') om een sociaal netwerk te kunnen ontwikkelen.

Daarnaast wordt gestreefd naar buurtparticipatie. In 2011 zal het project worden uitgewerkt en zal naar verwachting ook een start worden gemaakt met de realisering.

Het pand CVD Talingstraat tenslotte werd na een herpositionering in 2009 (het pand werd voorheen bewoond door alleenstaanden en werd in 2009 geschikt gemaakt voor vrouwen met kinderen) in 2010 volledig bezet door de gewijzigde doelgroep. Omdat tijdens de verbouwing geen plaatsing van nieuwe cliënten kon plaatsvinden is de bezettingsgraad van deze voorziening wat achter gebleven.

Er is een groeiende aandacht voor de problematiek van dakloze gezinnen. Tegen die achtergrond is met de gemeente overeengekomen de begeleiding van gezinnen in 2011 te gaan uitbreiden met in totaal 15 gezinnen.

Bezetting voorzieningen 2010

voorziening		Eenheid
	Aantal plaatsen	Bezettingsgraad in %/ overnachtingen totaal 2010
Korenaar	14	95% / 4854
Abtsweg	15	92% / 5033
Talingstraat	13	74% / 3523

Samenwerkingsrelaties

Zowel intern als extern bestonden in 2010 diverse samenwerkingsrelaties.

Zo participeerden Activa Noord en het team van de Korenaar samen in het (landelijke) Transitieprogramma voor de Langdurende zorg.

Intern werd verder samengewerkt met onder meer de teams van AMW Noord, I&S en (Z)onder dak (met name in het kader van verwijzingen). Een enkele cliënt is in 2010 vanuit Activa Noord overgedragen naar (Z)onder dak.

Extern worden als samenwerkingspartners onder meer genoemd de behandelaars en verwijzers van diverse GGZ instellingen (Bavo Europoort, PsyQ, Riagg Rijnmond, I-psy, LZN). BAVO is de grootste verwijzer voor Activa Zuid. Met BAVO is er geregeld overleg over een nieuwe cliënt. Het komt ook voor dat BAVO zelf de CIZ indicatie aanvraagt. Ook met de overige partners werd op cliëntniveau samengewerkt om de zorg/begeleiding rond cliënten goed af te stemmen en voor het verkrijgen van actuele gegevens over diagnostiek/behandeling t.b.v. het aanvragen van AWBZ-indicaties bij het CIZ. Ook was er een goede samenwerking met de Fortagroep in het kader van het Transitieprogramma. Het ging dan om het verkrijgen van diagnostiek voor cliënten die niet makkelijk in het reguliere behandelcircuit te plaatsen zijn.

CVD Focus werkt extern nauw samen met het (AMW) in Hoogvliet en onderhoudt nauw contact met het Lokaal Zorgnetwerk (LZN) in Hoogvliet om zo zorgmijders te bereiken en ook huisontruiming te voorkomen.

Het LZN, CVD Focus, het AMW in Hoogvliet, Vestia en Woonbron, de Kredietbank en Jeugdzorg overleggen ook met elkaar om te kijken hoe huisontruiming het beste voorkomen en aangepakt kan worden.

Ook wordt samengewerkt met het Woonhotel, omdat het cliënten tijdelijke huisvesting biedt, zodat zij wat ruimte hebben om reguliere huisvesting te vinden.

Daarnaast vindt ook regelmatig overleg plaats met het Jongerenloket en SoZaWe. Vaak wordt er met klantmanagers van deze diensten overlegd om cliënten de beste begeleiding te geven.

Er is ook een goede samenwerking tussen Focus en de andere afdelingen van het CVD. Er wordt zoveel mogelijk getracht om cliënten binnen het CVD door te verwijzen, wanneer cliënten bij een andere afdeling geholpen kunnen worden. Dit om elkaars expertise te benutten.

Tenslotte werd door de Korenaar deelgenomen in de Lokale Zorgnetwerken en werd samengewerkt met speeltuin Confetti.

JONGEREN

CVD Jongeren biedt huisvesting in combinatie met begeleiding voor jongeren tussen van 18 t/m 23 jaar. De begeleiding is gericht op scholing, werk en zelfredzaamheid.

Het CVD beschikte in 2010 over 86 woningen die specifiek waren bedoeld voor de huisvesting van jongeren. Naast deze woningen waren er in 2010 vier grootschalige panden met ieder een eigen karakter en mate van zelfstandigheid. Daarnaast vond uitbreiding plaats met het project Kamers met Kansen.

Voor alle voorzieningen geldt dat de huurovereenkomst of gebruikersovereenkomst is gekoppeld aan een begeleidingsovereenkomst. Wanneer de jongere bijvoorbeeld stopt met een opleiding die in zijn begeleidingsovereenkomst staat, dan kan dat betekenen dat hij ook zijn huisvesting verliest.

De in 2010 doorgevoerde Reorganisatie binnen het CVD heeft onder meer tot gevolg gehad dat het cluster Jongeren een project is geworden.

De bedoeling is dat de begeleiding van jongeren op termijn wordt ingebed binnen één van de overige clusters die zich bezighoudt met de opvang en begeleiding van (dakloze) Rotterdammers.

Speerpunten van het cluster Jongeren waren in 2010 de verbetering van de dienstverlening aan de cliënten en versterking van de rol en positie van het CVD met betrekking tot de ondersteuning van jongeren binnen (de regio) Rotterdam.

In 2010 is de financieringsstructuur vanuit de gemeente drastisch gewijzigd. Men heeft daarbij getracht aansluiting te zoeken bij de wijze waarop financiering vanuit de AWBZ plaatsvindt. Daarnaast werd door de gemeente het standpunt ingenomen dat het CVD ervoor moest zorgen dat gemiddeld 10% van alle beschikbare plaatsen zouden worden gevuld met jongeren met een AWBZ-indicatie. Dat laatste bleek een illusie. Het jaar werd door het CVD gestart met niet meer dan 3 jongeren die AWBZ geïndiceerd waren. Na diverse ingrepen rond het indicatieproces (onder meer door de gemeente die regelde dat sinds december 2010 een Standaard Indicatie (SIP) voor maximaal een halfjaar kan worden aangevraagd) wist het CVD einde 2010 het aantal AWBZ-geïndiceerde jongeren op 12 te brengen. Dat bracht het gemiddelde op niet meer dan 5,5 jongeren met een AWBZ-indicatie (in plaats van de door de gemeente verlangde 22,7). Het door het CVD ingediende bezwaarschrift tegen de gemeentelijke beschikking werd ongegrond verklaard, onder meer omdat tijdens de hoorzitting vanuit de gemeente werd aangegeven dat 'de soep niet zo heet gegeten zal worden als ze is opgediend'. De afrekening over 2010 die begin 2011 moet plaatsvinden zal uitwijzen in welke mate de soep is afgekoeld.

Binnen CVD Jongeren is CVD Foyer Henegouwerlaan een voorziening met 32 plaatsen waar 7 x 24 uur medewerkers aanwezig zijn. In deze voorziening worden uitsluitend alleenstaande jongens en meisjes opgenomen. Jongeren huren een kamer van Woonbron en delen douche, keuken en toilet. Jongeren afkomstig uit de deelgemeente Delfshaven hebben voorrang. Binnen CVD Jongeren wordt op deze locatie de meest intensieve begeleiding gegeven. De bedoeling is dat jongeren binnen een jaar vanuit deze voorziening doorstromen naar zelfstandige-r- huisvesting. Gemiddeld werden in 2010 30 plaatsen bezet gehouden, waarvan 3 door jongeren met een AWBZ-indicatie. Er stroomden in 2010 in totaal 12 jongeren succesvol uit.

CVD het Klooster is een woonvoorziening met 32 kamers voor jongeren tussen de 18 en 23 jaar. In het Klooster kunnen alleenstaande jongens en meisjes wonen. Jongeren huren een kamer van woningcorporatie Vestia. Sanitaire voorzieningen worden gedeeld. Medewerkers zijn 's avonds en in het weekend niet aanwezig. De gemiddelde bezetting bedroeg in 2010 30 waarvan 1 jongere een AWBZ indicatie had.

CVD Emmahuis is de meest zelfstandige woonvorm binnen CVD Jongeren. Het project bestaat uit 32 zelfstandige eenkamerwoningen voor jongeren tussen de 18 en 23 jaar. De bewoners huren een kamer/studio van woningcorporatie PWS en hoeven geen voorzieningen te delen. Jongeren die hier worden geplaatst hebben een stabiel inkomen en een stabiele dagbesteding. Gemiddeld waren er gedurende 2010 29 woningen bezet. Er woonden geen jongeren met een AWBZ indicatie.

In CVD Boezemdwars (voorheen bekend als Hoppesteyn) worden uitsluitend jonge moeders geplaatst. Zij huren een anderhalf kamerwoning bij woningcorporatie Com.Wonen en hoeven geen voorzieningen te delen.

CVD Boezemdwars is in 2010 uitgebreid tot 45 zelfstandige units voor moeders met één of twee kinderen. De begeleiding richt zich op zelfredzaamheid en opvoedingsondersteuning. Regelmatig zijn er groepsactiviteiten. 's Avonds en in het weekend zijn er geen begeleiders aanwezig. De plaatsen waren in 2010 steeds voor (meer dan) 100% gevuld, zij het zonder dat een van de jongeren een AWBZ indicatie had.

De moeders die in de voorziening Boezemdwars zijn gaan wonen waren deels afkomstig uit het CVD So What pand aan de Mathenesserlaan. Omdat de gemeente dat pand, dat in slechte staat verkeert, belangrijk vond om te behouden heeft onderzoek plaatsgevonden naar de mogelijkheid om het pand ingrijpend te renoveren en vervolgens opnieuw te verhuren aan moeders en hun kinderen.

In 2010 bleek exploitatie na renovatie echter niet haalbaar voor het CVD, zodat moest worden besloten het pand te sluiten.

De zelfstandige woningen waarover het CVD beschikt ten behoeve van de plaatsing van jongeren liggen verspreid in Rotterdam. In de woningen worden alleenstaande jongens en meisjes geplaatst, vaak met twee in een woning. Jongeren huren dan een kamer van het CVD. Zij delen de keuken, douche, toilet en woonkamer. In deze zogenoemde 18+ woningen is de begeleiding het minst intensief. Woonbegeleiders komen op vaste tijden langs en zijn dus niet continu aanwezig. Dit vergt een behoorlijke mate van zelfstandigheid van de jongere. De gemiddelde bezetting bedroeg in 2010 niet meer dan 52 woningen (waarbij in 2 gevallen sprake was van een AWBZ indicatie). Dit had onder meer als oorzaak dat een aantal woningen werd vrijgehouden omdat er begin 2010 vanuit de gemeente tot spoed werd gemaand ten aanzien van het project 'Kamers met Kansen'. Later bleek er sprake van nogal wat aanloopproblemen, hetgeen voor een forse vertraging zorgde.

In de 2^e helft van 2010 kon uiteindelijk een start worden gemaakt met het project Kamers met Kansen. In het kader van dit project heeft het CVD op 20 plekken woonbegeleiding beschikbaar voor ROC jongeren. In samenwerking met Zadkine en Albeda worden jongeren begeleid op het gebied van wonen en leren.

Jammer genoeg moest in 2010 door het CVD ook het besluit worden genomen om te stoppen met de ontwikkeling van het zogenoemde Ontwikkellab aan de Rochussenstraat. Belangrijkste redenen waren de risicovolle situatie ten aanzien van de verhuur van de kamers die voor 50% moest worden bekostigd vanuit het (enige maanden nadat het besluit genomen was ingekrompen) project 'Kamers met Kansen' alsmede het risico voor de verhuur van de bedrijfsruimtes, dat volledig bij het CVD bleek te liggen.

Samenwerkingsrelaties

Vanuit het cluster Jongeren zijn vele samenwerkingsrelaties aanwezig, zowel binnen als buiten het CVD. Voor wat betreft de externe samenwerking wordt onder meer genoemd de samenwerking met de diverse wooncorporaties. Het cluster Jongeren heeft een enorme variëteit aan woningen. Aan deze woningen liggen overleggen ter grondslag om de processen van de instellingen en voor de cliënt voorspoedig te laten verlopen. In 2010 is daarom met zes wooncorporaties samengewerkt.

De voorziening CVD Boezemdwars is gestart in samenwerking met Com.Wonen. Uitwerking van de werkwijze binnen de voorziening heeft onder meer geresulteerd in een goede samenwerking met de wijkpolitie en het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Vanuit de gemeente bestaan 2 gremia waar nauw mee is samengewerkt. Naast het COJ (een overlegorgaan waar vele zaken omtrent jongeren besproken worden) is dat de TTC-J ('de voordeur') voor vele jongeren om uiteindelijk met hem/haar problemen geholpen te worden). Voorts heeft verandering van de subsidiestructuur en samenvoeging van gemeentelijke afdelingen (GGD Cluster Zorgregie / Sectie Kwetsbare Personen) geleid tot intensief overleg en meer afstemming over heldere kaders voor het jongerenbeleid en de financiering daarvan.

VRIJWILLIGERSWERK & ACTIVERING

Door interne reorganisatie zijn vanaf 1 oktober 2010 de twee voormalige clusters Vrijwilligerswerk en Arbeidsactivering samengevoegd tot één cluster onder de naam Vrijwilligerswerk & (Arbeids)Activering. In de loop van het jaar bleek dat bij Activering de uitstroom naar werk praktisch nihil was. In de nieuwe clusternaam is Arbeid uit de naam gehaald omdat deze de lading niet dekte.

2010 was een spannend jaar.

Voor wat betreft het vrijwilligerswerk zijn in verschillende deelgemeenten trajecten voor een servicepunt gestart. In de deelgemeenten IJsselmonde en Noord zijn deze geconcretiseerd. Verder startten, met inzet van vrijwilligers, de projecten 'Vrijwillige ThuisAdministratie' en 'Duizend en één Kracht'.

Bij Activering is de productie afhankelijk van de toeleiding van cliënten door (de SoZaWe-klantmanager van) de gemeente en die kwam langzaam op gang.

Ook leidde de afschaffing van de dagloonregeling aan het begin van het jaar tot een forse dip in het aantal cliënten. Uiteindelijk herstelde de situatie zich en bleek de vervallen regeling nauwelijks effect te hebben op de deelname van cliënten en sloegen bovendien de nieuw gestarte dagbestedingsactiviteiten voor de doelgroep dak- en thuislozen goed aan. De OK-banken breidden hun aanbod uit met de projecten 'Taalbom', 'Klim in je Kracht' en 'Activerende Zorgtrajecten'. Met de aangekondigde bezuinigingen door de gemeente was het tot aan het eind van het jaar onzeker hoe groot die voor de komende jaren zouden gaan uitvallen en of de tijdelijke projecten nog een doorstart zouden kunnen maken.

Vrijwilligerswerk

CVD STAP, dat staat voor Stedelijk Advies- en ondersteuningsPunt, omvat alles wat met het doen van vrijwilligerswerk te maken heeft. In 2010 werd vanuit beleidsmakers meer gefocust op het matchen van burgers, het gebruik maken van hun talenten en het inzetten op buurtgerichte activiteiten. Het adviseren en ondersteunen van vrijwilligersorganisaties op het gebied van een wervingsbeleid, organisatiestructuur en scholingsaanbod is een belangrijke voorwaarde om vrijwilligers te vinden en te binden.

De belangstelling voor het doen van vrijwilligerswerk nam bij de CVD VrijwilligersVacatureBank ten opzichte van 2009 toe met 66%. In 2010 waren 9285 verzoeken voor informatie en bemiddeling. De grootste toename was in het laatste kwartaal met 3088 verzoeken. Er is veel aan gerichte voorlichting gedaan bij onderwijsinstellingen, welzijnsorganisaties en bij intermediairs. De stijging kan mede een gevolg zijn van de huidige situatie op de arbeidsmarkt. Het doen van vrijwilligerswerk wordt gezien als opstap naar betaald werk en/of als zinvolle vrijetijdsbesteding. Ook intermediairs zoals de deelgemeenten, onderwijsinstellingen en het bedrijfsleven gebruikten regelmatig vrijwilligerswerk als bijdrage aan de maatschappelijke participatie. Vragen naar burenhulp, voorheen Tante Kwebbel, wordt veel meer via netwerken of hulpvragen gerealiseerd. CVD STAP was met vrijwilligerswerk fysiek actief in de deelgemeenten Hillegersberg-Schiebroek, IJsselmonde en Noord en heeft hiertoe stappen gezet in Feijenoord en Charlois. In totaal zijn door alle projecten van CVD STAP 4.787 mensen bemiddeld naar vrijwilligerswerk.

Bij de VrijwilligersVacatureBank hebben de 9.285 verzoeken voor informatie en bemiddeling geresulteerd in 2.786 geslaagde matches. MaStR heeft 1.397 leerlingen van 29 scholen bemiddeld naar een maatschappelijke stage van gemiddeld 16,5 uur. Vanuit de specifieke aandacht voor Diversiteit in besturen zijn 41 kandidaten geworven waarvan 12 zijn bemiddeld. De Coach in het Vrijwilligerswerk en bij Maatwerk in Bemiddeling zijn samen 61 mensen met een beperking succesvol bemiddeld na een intensieve trajectperiode. Via Maatschappelijk Betrokken Ondernemen verrichtten 160 werknemers vrijwilligerswerk. Tot slot zijn 406 HBO-studenten ingezet als maatje of met een specifieke opdracht bij een vrijwilligersorganisatie.

Bij de CVD STAP onderdelen Vrijwillige ThuisHulp, Vrijwillige ThuisAdministratie en Handgreep, waar vrijwilligers worden ingezet als maatje of voor het aanbrengen van aanpassingen in woningen, zijn in totaal 39 nieuwe vrijwilligers, via netwerken en wervingsacties, ingezet bij korte en langdurige hulpvragers. Bij CVD Gilde waren 435 vrijwilligers actief met een speciaal aanbod op het gebied van taalhulp, stadswandelingen en kennisoverdracht.

Voor de vrijwilligers en de coördinatoren was een breed aanbod aan cursussen, workshops en themabijeenkomsten, bedoeld als introductie in vrijwilligerswerk en als ondersteuning voor de werkzaamheden. De organisaties waren vooral geïnteresseerd in workshops over alternatieve geldstromen, zoals fondsenwerving en sponsoring. Veel belangstelling was er ook voor samenwerking, rolstoelduwen en voor de themabijeenkomsten over dementie 'Weten over vergeten' en het congres 'Zorgen voor elkaar' en Buurtgericht Werken. De workshop 'Vrijwilligerswerk iets voor u?' werd vooral bezocht door deelnemers aan OK-trajecten. In de deelgemeente IJsselmonde werden in het kader van een Wmo pilot drie Op Maat trainingen gegeven aan professionals en vrijwilligers van zorginstellingen.

In het najaar werd bekend dat de gemeente fors wil bezuinigen op de subsidies voor de steunorganisaties van vrijwilligersorganisaties. Naast het CVD kent Rotterdam er nog vier. Gedacht wordt aan een oplossingsrichting die vergelijkbaar is met de Haagse situatie (waar men niet meer dan twee steunorganisaties kent, te weten een grote algemene en een kleinere (op levensbeschouwelijke grondslag. In 2011 moet helder worden wat deze ontwikkeling betekent voor de toekomst van het CVD als steunorganisatie.

Activering

Tot Activering behoren de CVD OK banken in Centrum en in Charlois en de dagactiviteitencentra CVD de Hille en CVD Van Speyk. De deelnemers bij de OK-banken zijn burgers die al dan niet een uitkering (en geen werk) hebben en een grote afstand tot de arbeidsmarkt kennen. Er zijn deelnemers bij die niet of nauwelijks hun woonhuis verlaten.

OK-banken Centrum en Charlois

De OK-banken Centrum en Charlois moesten zich in 2010 extra inspannen om de verschillende activeringstrajecten met cliënten te kunnen starten. Op het Werkplein Heiman Dullaertplein werden intakedagen georganiseerd en in Charlois waren regelmatig gesprekken met de teamchef van het Werkplein Dynamostraat. De OK-banken zijn voor een belangrijk deel afhankelijk van wat de klantmanagers aan cliënten doorsturen en aan trajectplannen goedkeuren. Zij kiezen, soms in opdracht van SoZaWe, uit een groot aanbod aan activeringstrajecten binnen de deelgemeente. Het resultaat voor beide OK's is geweest dat de productieafspraken niet zijn gehaald, slechts 240 trajecten van de 410 geplande trajecten werden goedgekeurd en gestart. Van de in totaal 230 begrote stedelijke OK trajecten zijn er 143 gestart.

Bij de projecten 'Taalbom' en 'Klim in je Kracht' in Centrum en Charlois zijn de deelnemers tot zichtbare resultaten gekomen. Bij 'Taalbom' leerden 45 OK deelnemers en vrouwen uit de buurt gezamenlijk Nederlands in combinatie met aerobic. In Centrum wordt samengewerkt met de Stichting Doen Doet en in Charlois met Vitale Wereldvrouwen Pendrecht. Bij 'Klim in je Kracht' bij OK-Centrum waren 27 vrouwen die actiever wilden deelnemen aan de maatschappij. Verschillende thema's werden behandeld, gericht op het ontwikkelen van kwaliteiten en het wegnemen van belemmeringen.

De deelnemers aan OK-trajecten startten veelal op trede 2 of 3 van de Participatieladder. De uitstroom naar betaald werk was een hoge uitzondering. Slechts bij 2 deelnemers lukte dat.

Dagactiviteitencentra CVD de Hille en CVD Van Speyk

Het animo voor dagbesteding bij CVD de Hille en CVD Van Speyk is ondanks de afschaffing van de dagloonregeling in 2010 uiteindelijk niet afgenomen. De centra zijn laagdrempelig, bezoekers komen er voor een praatje, om anderen te ontmoeten en voor een kopje koffie. Daarnaast konden ze kiezen voor activiteiten of gestructureerde dagbestedingstrajecten voor verschillende dagdelen per week. Voor de dagbestedingstrajecten was goedkeuring nodig van de gemeente (SoZaWe).

Keuze was er voor onder andere Nederlandse taal, internetten en computerspelletjes, gezamenlijk koken, vegen in de weekenden, houtbewerking en muurschilderingen.

Met deze activiteiten ontstaat positieve verbinding met buurtbewoners, winkeliers, woningbouwcorporaties, buurtverenigingen en opbouwwerk. Zo heeft Van Speyk in de wijk een schutting en bloembakken met beplanting geplaatst en zijn er grote schilderijen opgehangen, zodat de wijk er fleuriger uitziet.

Voor CVD Home Sweet Home op CVD de Hille (het traject met begeleid leren en begeleid werken, met uitstroom naar een reguliere betaalde baan of het volgen tot een vakopleiding) liep in 2010 de belangstelling bij de bezoekers terug. Er meldden zich te weinig deelnemers om een groep te kunnen starten. Voorts moest de meubelwerkplaats CVD Sandford halverwege 2010 stopgezet worden. De kosten voor het in stand houden stonden niet meer in verhouding met de inkomsten van binnengehaalde opdrachten.

Het aantal gerealiseerde dagbestedingstrajecten bij CVD de Hille en CVD Van Speyk was conform de afspraken. Er zijn 76 goedgekeurde trajecten actief of actief geweest. Eind 2010 waren er nog 11 trajecten in aanvraag. Daarnaast zijn 71 trajecten om uiteenlopende redenen uitgevallen.

Bij het dagactiviteitencentrum de Hille nam het aantal bezoekers toe. Per dag kwamen gemiddeld 66 verschillende bezoekers. Er kwamen veel cliënten van het Leger des Heils en Bouman GGZ, veelal oude bekenden. Ook werd een nieuwe en recentelijk dak/thuisloos geworden groep bezoekers ontvangen in de leeftijd van 25-40 jaar en van Antilliaanse en Somalische afkomst. Naast de gebruikelijke activiteiten konden deelnemers aan de trajecten bij de Hille kiezen voor Cowcontainers (vegen in de weekenden) en Startblok (bijhouden van groenvoorziening en het leeghalen van woningen).

De verslavingsproblematiek bij bezoekers van de Hille verschoof. Cocaïne- en pillengebruikers en ook niet-gebruikers grepen meer naar alcohol en softdrugs. Dit bracht specifiek probleemgedrag met zich mee en maakte dat zij lastig te bereiken zijn.

Bij Van Speyk kwam voor de inloop een vaste kern van bezoekers. Per dag waren dat er gemiddeld 80. De bezoekers bleven ook na verbetering van hun woonsituatie nog komen voor de contacten en de activiteiten. Evenals bij de Hille is het aantal bezoekers toegenomen. De nieuwe bezoekers kwamen uit de oude Oostbloklanden, of zijn jonger en van allochtone afkomst.

In december is bij CVD Van Speyk een verbouwing op de begane grond gerealiseerd. Met de toekenning van de subsidie van het Oranje Fonds is er een leslokaal en een rookruimte gekomen, zijn elektra en plafond vervangen en is alles geschilderd. Het OBR leverde een grote bijdrage aan de interne verbouwing en is begonnen met het wegwerken van achterstallig onderhoud.

Samenwerkingsrelaties

Met het brede aanbod voor het vrijwilligerswerk is het aantal netwerken en samenwerkingspartners in de uitvoering zowel intern als extern zeer uitgebreid.

In InZ zijn verschillende ondersteuningsorganisaties op het gebied van vrijwilligerswerk samengebracht. De vaste kernleden zijn CVD STAP, de Heuvel, SVR, Proxy, Stichting Samenwerking en UVV. Zij komen een paar keer per jaar bijeen en voeren gezamenlijk activiteiten uit. Daarnaast zijn de Heuvel en CVD STAP partners in het realiseren van maatschappelijke stages en zijn Stichting Samenwerking samen met Gilde uitvoerders van het project 'Duizend en één Kracht' van CVD STAP. Met Stichting Ouderenwerk Noord wordt een vrijwilligerspool opgezet om vrijwillige thuishulp aan te bieden aan allochtone ouderen. Bij CVD Marktplaats Vrijwillige Zorg zijn ruim 30 maatjesprojecten aangesloten, die behoren bij kleine en grote welzijnsinstellingen.

Samenwerking is op verschillende niveaus, van het directeurenoverleg tot werkgroepen waarin de organisaties vertegenwoordigd zijn.

Verder is er samenwerking met INHolland voor het inzetten van studenten als maatje en met de Hogeschool Rotterdam en SVR voor vrijwilligersprojecten door studenten bij organisaties.

Bij Activering bestaan de externe samenwerkingspartners uit buurtverenigingen en welzijnsinstellingen voor OK deelnemers. Voor de opvang en dagbestedingsactiviteiten zijn dat naast SONOR (opbouwwerk), de woningcorporaties voor het project Startblok en de Roteb.

4.3 Kwaliteitsbeleid

Algemeen

Het kwaliteitsbeleid van het CVD richt zich op het continu borgen en verbeteren van primaire en ondersteunende processen in de dienstverlening aan onze cliënten en opdrachtgevers onder het motto 'Versterken en Beperken'.

Uitgangspunten kwaliteitsbeleid

Kwaliteit betekent voor het CVD het leveren van professionele dienstverlening en ondersteuning, waarbij de cliënt centraal staat. Daarbij is sprake van vraaggerichte, effectieve, slagvaardige en veilige dienstverlening. Hulp en ondersteuning worden aangeboden aan (groepen van) burgers, veelal met sociaal economische en/of sociaal maatschappelijke problemen. Het doel is bij de cliënt een zodanige persoonlijke ontwikkeling te realiseren dat deze zich in de samenleving kan handhaven, ontplooiën, actief aan het maatschappelijk leven kan deelnemen én verantwoordelijkheid voor zichzelf en anderen kan dragen.

Deze visie is gestoeld op een viertal uitgangspunten:

- De cliënt staat centraal; de behoeften en wensen van de cliënt zijn leidend voor de wijze waarop de hulp en ondersteuning wordt aangeboden.

De hulpverlening en ondersteuning zijn:

- professioneel en van hoogwaardig niveau.
- zonder onnodige veiligheidsrisico's; dat wil zeggen doeltreffend en onbedoelde effecten worden voorkomen.
- vraaggericht, doelmatig en cliëntgericht. De cliëntgerichtheid komt tot uitdrukking in de bejegening en goede informatievoorziening.

Transparantie

Het CVD hecht veel waarde aan het inzichtelijk maken van de kwaliteit van haar hulpverlening en ondersteuning voor cliënten en samenleving. Alhoewel voor haar branche nog geen prestatieindicatoren zijn ontwikkeld en vastgesteld levert het CVD kwaliteitsgegevens aan ten behoeve van het Jaardocument Maatschappelijke Verantwoording, welke door Zichtbare Zorg (VWS) gepubliceerd worden op de website www.zichtbarezorg.nl/ggz.

Organisatie

In 2010 is de personele capaciteit voor kwaliteit door de reorganisatie teruggebracht tot ruim 1 fte. Dit heeft geleid tot herbezinning op en waar mogelijk automatisering van kwaliteitstaken. Daarnaast zijn de ARBO en Milieutaken belegd in de functie van Kwaliteit, ARBO en Milieu Coördinator. In samenwerking met de Facilitaire Dienst en P&O dient deze functionaris de uit de wetgeving voortvloeiende taken en activiteiten te coördineren en waar nodig uit te voeren.

Kwaliteitshandboek

Het beheer van het handboek heeft zich in 2010 geconcentreerd op eenheid in beheer en het opnemen van de nog ontbrekende werkprocessen en documenten. Dit is nog niet afgerond en loopt in 2011 door. Voor het reviseren van processen en documenten van de werkeenheden blijkt een steeds groter draagvlak te komen bij de verantwoordelijken. De gebruiksvriendelijkheid van het handboek is nog steeds niet optimaal. Verbetermogelijkheden worden onderzocht.

Management(boordelings)systeem

In 2010 heeft een ingrijpende verbetering plaatsgevonden van het tot dan gehanteerde ManagementBeoordelingsSysteem van het CVD. Deze is goedgekeurd door de certificeerder, waarmee de bestaande minor werd ingetrokken.

Het managementsysteem van CVD is voorts nader uitgewerkt. Zo zullen de clusters voor 2011 jaarwerkplannen met SMART-doelstellingen opstellen.

Audits

In 2010 is één interne audit uitgevoerd met als aandachtsgebied informatiebeveiliging.

Naar aanleiding hiervan heeft de directie besloten een risicoanalyse uit te laten voeren door een extern bureau. De gebruikelijke 2^e interne audit heeft door verschuiving van de externe audit niet kunnen plaatsvinden.

De externe audits zijn beide uitgevoerd in 2010. Als belangrijk aandachtspunt werd aangegeven het versterken van de samenhang binnen het CVD, waarbij het omzetten van het meerjarenplan in jaarplannen met meetbare doelen (SMART) en de aantoonbare monitoring van voortgang en verantwoording daarop.

De AO/IC controles zijn beide uitgevoerd. Het blijkt een belangrijk en nuttig instrument in het op orde brengen en houden van de administratieve organisatie. Over een andere organisatorische inbedding wordt nagedacht.

Verbetermanagement

De bevindingen uit o.a. de audits worden opgenomen in de Verbeterpuntenmonitor en door de verantwoordelijk leidinggevenden voorzien van verbetermaatregelen.

Uit de externe audits in 2010 bleek dat hiermee op een steeds natuurlijker wijze mee wordt omgegaan.

Aandacht is gevraagd voor de check op de uitvoering van maatregelen in de teams van de werkeenheden zelf. De externe auditoren constateerden in 2010 eveneens dat het CVD erg veel aandacht heeft voor kwaliteit alsmede dat het kwaliteitsbewustzijn en bijbehorende gedrag verankerd zijn geraakt in de organisatie.

In 2011 vindt hercertificering plaats. Met het oog daarop is eind 2010 een offerteronde gestart die begin 2011 tot besluitvorming zal leiden over de externe auditor waar het CVD de komende jaren mee zal werken.

Verbeterpuntenmonitor

Sinds het 1^e kwartaal van 2010 kan iedere leidinggevende zijn eigen verbeterpunten (bevindingen) geautomatiseerd beheren. Voortgangsrapportages kunnen eenvoudig tevoorschijn worden gehaald. Het aantal verbeterpunten is in 2010 scherp geprioriteerd.

Informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging zoals weergegeven in de norm NEN 7510 stond (ook) in 2010 op de agenda. In het laatste kwartaal is in het verlengde van de in 2009 uitgevoerde 0-meting een extern onderzoek uitgevoerd naar de stand van het beveiligingsbeleid binnen het CVD, de risico's die op dit punt worden gelopen, de te nemen maatregelen en de daarin te stellen prioriteiten. In de komende jaren zullen gefaseerd de aanbevolen maatregelen worden aangepakt.

Klachten

Het CVD heeft een klachtenreglement voor cliënten met het oog op een zorgvuldige behandeling van de klachten van klanten.

De klachtenregeling bestaat uit een interne klachtenbehandeling (door de leidinggevende(n) van de instelling) en een externe klachtenbehandeling (door de externe klachtencommissie; bedoeld voor klanten indien de leidinggevende(n) van de instelling niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing kunnen komen).

De externe klachtencommissie bestond in 2009 uit een drietal onafhankelijke leden.

De honorering van de klachtencommissie bedraagt € 80,- per uur dat men inzet pleegt.

Er werd in 2010 een klachtenmonitor ontwikkeld die eenmaal per kwartaal wordt geanalyseerd ten behoeve van directie en eerstelijnsmanagement.

In 2010 zijn in totaal 49 officiële (dat wil zeggen schriftelijke) klachten bij het CVD ingediend.

De wijze van bejegening door de CVD-medewerker vormde daarbij de voornaamste grond voor het indienen van een klacht. Deze grond kwam 17 keer voor. In totaal 11x werd geklaagd over de kwaliteit van de dienstverlening (o.m. snelheid van handelen en realisering gewenst resultaat).

In 2010 werd door geen enkele cliënt een officiële klacht ingediend die niet intern kon worden opgelost. Afhandeling geschiedde in vrijwel alle gevallen binnen een termijn van 4 weken. In totaal 18 gevallen (36%) werd de klacht gegrond verklaard.

Incidentmeldingen

Incidenten, ongevallen en calamiteiten werden in 2010 eenduidig bijgehouden terwijl eenmaal per kwartaal een analyse met conclusies en aanbevelingen werd opgesteld. De analyse werd steeds in een overleg tussen directie en eerstelijnsmanagers besproken met het oog op de over te nemen respectievelijk op te volgen aanbevelingen. Deze werkwijze zal in 2011 worden gecontinueerd waarbij het thema incidenten in relatie tot het schorsingsbeleid zal worden geagendeerd voor een van de reguliere managementdagen.

In totaal zijn in 2010 164 unieke incidenten gemeld. De meldingsbereidheid nam per kwartaal toe en daarmee ook het aantal gemelde incidenten. Qua aard van de incidenten was in het merendeel van de gevallen (91 oftewel 55%) sprake van agressie. Van brandmeldingen was in 45 gevallen (27%) sprake, al was daar met een zekere regelmaat loos alarm bij. Er is in totaal 4x een brand(je) geweest.

Kwaliteitsbeleid ten aanzien van cliënten en medewerkers

De Cliëntenraad van het CVD heeft in november 2009 haar Cliënttevredenheidsonderzoek 2007 - 2009 aangeboden.

Cliënten beoordelen de CVD hulpverlening en ondersteuning met het rapportcijfer 7,2. De directie heeft op basis van de adviezen uit het onderzoek van de Cliëntenraad, besluiten genomen en te nemen maatregelen vastgesteld ter verdere verbetering van de dienstverlening aan de cliënten. In 2011 zal het eerstvolgende CTO plaatsvinden.

Eind 2010 werd een nieuw Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd (het vorige vond in 2007 plaats). De uitkomsten hebben onder meer opgeleverd dat het CVD ondanks de reorganisatie een gemiddelde (van 6,8) scoorde dat niet veel afwijkt van het landelijk gemiddelde (7,1) of van het gemiddelde uit het MTO dat in 2007 werd gehouden (7,0).

Door het lage aantal respondenten (24,7%) kan getwijfeld worden aan de representativiteit van het onderzoek. Dit geldt met name voor de interne benchmark omdat de respons in 2007 binnen het CVD hoger lag dan 50%. Met inachtneming hiervan laat het MTO zien dat de medewerkers het meest tevreden zijn over de arbeidsinhoud en het minst over de arbeidsvoorwaarden. Men is trots op de collegialiteit, de klantgerichtheid, sfeer en teamspirit.

Er zijn ook aandachtspunten uit het MTO gekomen. De punten zijn niet allemaal oplosbaar. Punten die wel oplosbaar zijn, worden (of zijn reeds) opgepakt.

Veiligheid

Het CVD geeft vorm en inhoud aan haar veiligheidsbeleid door:

- Bedrijfshulpverleningsbeleid, door training & opleiding van personeel op dit gebied, inclusief jaarlijkse ontruimingsoefeningen voor elke werkeenheid van het CVD.
- Het CVD heeft een Arbeidsomstandighedenbeleid waaraan uitvoering wordt gegeven. Het uitvoeren van Risicoinventarisaties en het aanpakken van gesignaleerde verbeterpunten maakt hiervan onderdeel uit.
- Aan ambulante werkende medewerkers zijn protocollaire instructies verstrekt ten aanzien van gegevensbeheer, gegevensdragers en transport.
- Er worden trainingen hoe om te gaan met agressie en trainingen Bedrijfshulpverlening aan medewerkers aangeboden.

4.4 Personeelsbeleid

Het CVD had in december 2010 in totaal 600 personeelsnummers in de personeels- en salarisadministratie (exclusief 28 stagiaires). Dit was inclusief 7 leden van de Raad van Toezicht. Exclusief de leden van de Raad van Toezicht gaat het om 593 personeelsnummers. Enkele personeelsleden hebben twee personeelsnummers (4 personen). Van deze 589 personen hebben 46 personen een oproepcontract.

Verloop personeel

De organisatie heeft in 2010 een reorganisatie uitgevoerd als gevolg waarvan in totaal 44 fte werden geschrapt. Anderzijds betekende de start van een aantal nieuwe projecten dat specifieke formatie moest worden uitgebreid. Dat resulteerde er in dat einde 2010 afgerond 480 fte in dienst waren (verdeeld over 593 medewerkers). Gemiddeld kende het CVD in 2010 484 fte tegenover 505 in het jaar daarvoor. Dat waren in totaal 672 mensen tegenover 708 mensen in 2009. Het verloop bedroeg in 2010 16,3% (111 medewerkers) tegenover een nieuwe instroom van 11,5% (84 medewerkers).

Ten behoeve van de werving heeft het CVD diverse wervingsbronnen gebruikt om actief goed personeel te werven. Daarbij werd onder meer gebruik gemaakt van vacaturesites waarop het CVD permanent aanwezig is.

Categorie	aantal personen		aantal fte	
	2009	2010	2009	2010
Instroom	137	84	73	51
Uitstroom	105	111	86	55

Arbeidsvoorwaarden

In 2010 is gewerkt conform de CAO Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening. In het kader van de reorganisatie werd na overleg met de bonden gebruik gemaakt van een sociaal plan, dat weliswaar was gestoeld op de voorgaande CAO maar desondanks goed bruikbaar was. Uiteindelijk hebben er in het kader van de reorganisatie geen gedwongen ontslagen plaatsgevonden maar kon in alle gevallen via natuurlijk verloop dan wel met behulp van een minnelijke regeling een voor beide partijen bevredigende oplossing worden gevonden.

Arbeidsomstandigheden

In 2010 zijn met een frequentie van 6 weken Sociaal Medisch Team vergaderingen gehouden. Leidinggevend, personeelsconsulenten en de bedrijfsarts waren aanwezig. Centraal stond de casuïstiek m.b.t. de zieke medewerker. Na de zomer werd het CVD geconfronteerd met het vertrek van de toenmalige bedrijfsarts. In goed overleg met Maetis werd een vervanger aangesteld, met wie goede afspraken over de aanpak van het ziekteverzuim door het CVD werden gemaakt.

Agressietrainingen en trainingen Bedrijfshulpverlening zijn aangeboden aan die medewerkers die het uit hoofde van de functie nodig hebben.

Het crisisteam is éénmaal bijeen geweest voor een oefening crisismanagement.

Voorts zijn medewerkers in de gelegenheid gesteld om contact op te nemen met de GGD met het oog op bescherming tegen TBC en Hepatitis. Nieuwe medewerkers zijn in de gelegenheid gesteld om zich preventief te laten onderzoeken.

Tenslotte is in 2010 de voorbereiding van het programma Harmony (waarmee inroostering geautomatiseerd kan plaatsvinden) afgerond. Het programma zal per 1 januari 2011 in gebruik worden genomen.

Ziekteverzuim

Er is in 2010 opnieuw aandacht geschonken aan het ziekteverzuim (beleid). Hoewel dat wederom heeft geleid tot daling van het verzuim, is het streefcijfer voor 2010 (5%) niet bereikt. Het ziekteverzuim bedroeg over 2010 5,9% hetgeen 0,6% lager was dan in 2009 (6,5%).

Ook aan de frequentie is expliciet aandacht besteed. Dat heeft ertoe geleid dat de frequentie van het ziekteverzuim eveneens licht is gedaald, al werd hier het streefcijfer (1) evenmin gehaald. De verzuimfrequentie bedroeg over 2010 1,35% (in 2009 was dat 1,57%).

In onderstaande tabel is af te lezen hoeveel meldingen en ziektedagen er in totaal geweest zijn:

Aant.Zk. Melding	Aantal Herstel	Meldings-Freq.	Gemid. duur	Verzuim%
739 (in 2009 956)	726 (in 2009 955)	1,35 (in 2009 1,57)	11,6 (in 2009 8,14)	5,9% (in 20/09 6,46%)

Scholing, opleiding en training

In 2010 werd evenals in 2009 aandacht besteed aan het professionaliseren van medewerkers. Naast de bedrijfsbrede trainingen (waaronder agressietrainingen en trainingen bedrijfshulpverlening) vonden ook diverse specifieke trainingen op afdelingen plaats. Ook is opnieuw veel aandacht besteed aan het thema kwaliteit.

Kwaliteit van het werk

In het kader van HKZ zijn nog niet alle P&O-processen beschreven en geëvalueerd. In 2011 zal dit wel het geval zijn.

Diversiteit

Het CVD houdt als maatschappelijke organisatie rekening met de diversiteit van haar cliënten op het gebied van leeftijd, etniciteit en sekse.

Ook in 2010 werd daarom een diversiteitbeleid uitgevoerd dat erop was gericht optimale en duurzame inzetbaarheid en productiviteit van alle medewerkers te bereiken, daarbij rekening houdend met al hun verschillen en overeenkomsten.

Het personeelsbestand van het CVD ziet er qua leeftijdsopbouw als volgt uit:

15-24 jaar: 5%, 25-34 jaar: 24%, 35-44 jaar: 23%, 45-54 jaar: 28%, 55-64 jaar: 19%, >65 jr.: 1%

In totaal waren ultimo 2010 593 medewerkers werkzaam bij het CVD, waarvan 66% vrouw en 34% man.

4.5. Samenleving en belanghebbenden

Het CVD heeft in 2010 zelf geen activiteiten in het kader van het maatschappelijke ondernemen ondernomen. Wel wordt het CVD met enige regelmaat betrokken bij activiteiten die andere partijen (onder andere RABO bank) daaromtrent uitvoeren.

4.6. Financieel beleid

Het exploitatieresultaat 2010 bedraagt € 1,184 mln. Daardoor is het CVD uit de rode cijfers geraakt en is de organisatie opnieuw minder kwetsbaar geworden dan hij was. Dat is van belang gezien de voor 2011 en volgende jaren aangekondigde bezuinigingen.

Het resultaat over 2010 is overigens net zoals dat in 2009 het geval was beïnvloed door incidentele posten.

Verklarende woordenlijst

AMW	Algemeen Maatschappelijk Werk
AWBZ	Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
BOSSR	Brancheorganisatie Sociale Sector Rotterdam
CBS	Christelijke Basisschool
CJG	Centrum voor Jeugd en Gezin
CO	Centraal Onthaal
COJ	Centraal Onthaal Jongeren
G4	4 grote gemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht)
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
InZ	brancheorganisatie vrijwilligerswerk Rotterdam
KBR	Kredietbank Rotterdam
LVG	Licht Verstandelijk Gehandicapt
LZN	Lokaal Zorgnetwerk
MaStR	Maatschappelijke stages Rotterdam
MO-groep	landelijke brancheorganisatie welzijn en maatschappelijke dienstverlening
NVTZ	Nederlandse Vereniging van Toezichthouders Zorg
OB	Ondersteunende begeleiding
OBS	Openbare Basisschool
OK	Onbenutte Kwaliteiten
OM	Openbaar Ministerie
PsHOR	Psychosociale Hulpverlening Ongelukken en Rampen
ROC	Regionaal opleidingscentrum
RvB	Raad van Bestuur
SMW	Schoolmaatschappelijk werk
TTC	Traject Toewijzingscommissie
TTCJ	Traject Toewijzingscommissie Jongeren
VG	Verstandelijk Gehandicapt
VV	Verpleging & Verzorging
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning
ZZP	Zorgzwaartepakket